



Inke Rapeli

Laatukäsikirjan ajantasaistaminen

Toiminimi Ratsutila Päivölän laatukäsikirjan
päivitysprosessi

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Fysioterapeutti (AMK)
Fysioterapian koulutusohjelma
Opinnäytetyö
22.10.2010

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Inke Rapeli Laatukäsikirjan ajantasaistaminen: Toiminimi Ratsutila Päivölän laatukäsikirjan päivitysprosessi 29 sivua + 3 liitettä 28.11.2010
Tutkinto	Fysioterapeutti (AMK)
Koulutusohjelma	Fysioterapian koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja(t)	Lehtori Aune Joutsemo Lehtori Sirkka-Liisa Kolehmainen
<p>Tämä opinnäytetyö on tehty Metropolia ammattikorkeakoulussa opistotasaisen fysioterapeutin päivityskoulutuksessa ammattikorkeakoulutaseiseksi. Opinnäytetyö oli laadullinen kehittämistyö tavoitteenaan tuottaa ajan tasalla oleva laatukäsikirja toiminimelleni Ratsutila Päivölälle.</p> <p>Useat eri maksajatahot järjestävät tarjouskilpailuja fysioterapiapalvelujen tuottajille ja vaativat dokumentoitua näyttöä palveluntuottajan tarjoamasta palvelusta sekä toiminnan laadukkuudesta. Laadunhallintajärjestelmä ja siihen osana kuuluva laatukäsikirja auttavat yritystä ja sen työntekijöitä tiedostamaan oman ammatillisen tasonsa ja kannustaa kehittämään itseään edelleen. Analysoitu ja järjestelmällinen toiminta helpottaa käytännön työn toteuttamista ja tukee tarjousten tekoa kilpailutustilanteessa.</p> <p>Laatukäsikirjani liitteineen on laadittu vuonna 2006 Hellsténin ja Röbergin oppaan "Kirjaa ja kehitä" mallia apuna käyttäen. Siten se mukailee pääperiaatteiltaan ISO 9001 standardia pienille ja keskikokoisille yrityksille. Laatukäsikirja on tarkoitettu toiminimen sisäiseen käyttöön, toimien työohjeena ja apuna uusien avustajien työhön perehdytyksessä sekä tarjousten laadinnassa.</p> <p>Laatukäsikirjan päivitysprosessi alkoi ITE SINKKU 2003 itsearviointilomakkeen täyttämällä ja sen antaman tiedon analysoimisella kartoittaen sekä sisällön että liitteiden toimivuuden ja kehittämistarpeen. Lisäksi tuli huomioida Kelan uusimman vaikeavammaisten avoterapiastandardin mukanaan tuomat muutosvaatimukset ja tarkastaa turvallisuusasiakirja suhteessa kuluttajaviraston ohjeisiin ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi.</p> <p>Tämä laatukäsikirjan päivitystyö saavutti tavoitteensa tuottaen toiminimelleni ajan tasalla olevan laatukäsikirjan ja samalla päivittäen myös palvelukansion.</p> <p>Tämän kehittämistyön tekeminen pysäytti myös miettimään, miten laaja-alaista yrittäjänä toimiminen on. Käytännön työtä tehdessä syventyy helposti itse konkreettiseen toimintaan niin, ettei enää tule ajatelleeksi kuinka paljon taustalla on vaikuttavia tekijöitä. Ajoittainen oman toiminnan tason arviointi on kuitenkin välttämätöntä toiminnan laadukkuuden varmistamiseksi sekä palvelujen turvallisuuden optimoimiseksi.</p>	
Avainsanat	laatu, laadunhallinta, laatukäsikirja, kehittämistoiminta

Author(s) Title Number of Pages Date	Inke Rapeli The Process of Updating a Practical Guidebook for Quality for Therapeutic Riding 29 pages + 3 appendices 28 November 2010
Degree	Bachelor of Health Care
Degree Programme	Physiotherapy
Specialisation	
Instructor(s)	Aune Joutsemo, Senior Lecturer Sirkka-Liisa Kolehmainen, Senior Lecturer
<p>This final project was made at Helsinki Metropolia University of Applied Sciences while updating physiotherapy degree from the institute level to the university level. The final project was made as a qualitative development project.</p> <p>The aim of this project was to update a practical guidebook for quality for my company, which provides therapeutic riding. The practical guidebook for quality was made in 2006 using a guidebook written by Hellstén and Röberg as a model. It is adapted to guidelines of ISO 9001 Standards for Small Businesses.</p> <p>The process of updating started with filling in an ITE SINGLE 2003 form for self-evaluation. The results of evaluation were analyzed and the need for changes was documented. I also went through new standards for rehabilitation of outpatients by the Social Insurance Institution of Finland and analyzed the possible need for changes. In addition, I checked if the guidelines for security of riding services by Consumer Agency had changed.</p> <p>This project of updating my company's practical guidebook for quality achieved its objectives and updated my company's folder of services at the same time.</p>	
Keywords	quality, management of quality, a practical guidebook for quality, development project

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kehittämistyön tarkoitus	3
3	Laatu ja laadunhallinta	4
3.1	Laatu	4
3.2	Laatukäsikirja	5
3.3	ITE SINKKU 2003 itsearviointilomake	5
3.4	Kelan vaikeavammaisten avoterapiastandardi	6
3.5	Kuluttajaviraston ohjeet ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi	8
4	Laatukäsikirjan päivitysprosessi	10
4.1	Toiminimi Ratsutila Päivölä	11
4.2	Kehittämistyö	11
4.3	Laatukäsikirjan päivitys ITE SINKKU 2003 itsearviointilomakkeen avulla	13
4.4	Laatukäsikirjan päivitys Kelan avoterapiastandardin avulla	16
4.5	Laatukäsikirjan muu päivitystyö	17
5	Laatukäsikirjan esittely	19
5.1	Laatukäsikirjan sisällön muutokset	20
5.2	Laatukäsikirjan liitteet	22
6	Yhteenveto ja pohdinta	25
	Lähteet	28

Liitteet

- Liite 1. ITE SINKKU 2003 itsearviointilomake
- Liite 2. Tmi Ratsutila Päivölän laatukäsikirja 2010
- Liite 3. Tmi Ratsutila Päivölän turvallisuusasiakirja 2010

1 Johdanto

Laadunhallinnan tavoitteena terveydenhuollossa on terveydenhuollon toiminnan tehostaminen sekä palvelujen kehittäminen väestön tarpeita vastaavaksi. Laadun kehittämisen yhtenä tärkeänä osana on johtajuuden taso. Johtajien tulisi näyttää omalla toiminnallaan mallia laadun jatkuvaan parantamiseen sekä asiakaslähtöiseen toimintaan. Asiakkaiden tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin ja olla tasavertaisena ammattihenkilön kanssa palvelutilanteissa. Lisäksi henkilöstön kommunikaatiotaidot sekä korkeatasoinen ammattitaito ovat mukana luomassa toimintaan luotettavuutta ja takaamassa palvelujen turvallisuuden. (Kujala 2003: 26, 63, 162-163.)

Yhteiskunnan näkökulmasta innovaatioiden kehittäminen ja käytäntöön saattaminen on tärkeää yritystoiminnan ja julkisen palvelutoiminnan toteutumisen kannalta. Uusien käytäntöjen leviäminen ja toimintaan siirtyminen vie aikaa. Toimijoilla tulee ensin olla käsitys uudistuksen vaikuttavuudesta, jotta se otetaan käytäntöön kokeiltavaksi ja hyödylliseksi todettuna myös omaksuttavaksi. (Engeström – Kerosuo – Kajamaa 2005: 4-5.)

Fysioterapia elää jatkuvassa kehitysprosessissa. Passiivisten hoitomuotojen käyttöä vähennetään suhteessa aiempaan, esim. 1990-lukuun, ja aktiivisten hoitomuotojen käyttöä tehostetaan. Uusia hoitomuotoja kehitetään ja jo olemassa olevat vanhemmatkin hoitomuodot kehittyvät ja muotoutuvat uuden tutkimustiedon mukaisesti. Pysyäkseen kehityksessä mukana tulee fysioterapeuttien jatkokouluttaa itseään säännöllisesti.

Sekä yksityisellä että julkisella sektorilla tulee huolehtia laadunhallinnan toimivuudesta. Lainsäädäntö asettaa toiminnalle tietyt laatuvaatimukset, mutta myös sekä maksajatahot että asiakkaat asettavat fysioterapialle aiempaa tarkempia laatuvaatimuksia. (Hellstén – Röberg 2003: 5.)

Useat eri maksajatahot, esim. Kela, sairaalat ja yritysten työterveyshuollot, järjestävät tarjouskilpailuja fysioterapiapalvelujen tuottajille ja vaativat dokumentoitua näyttöä palveluntuottajan tarjoamasta palvelusta ja toiminnan laadukkuudesta. Laadunhallinta-järjestelmä auttaa niin työpaikkaa kuin fysioterapeuttejakin tiedostamaan oman ammattillisen tasonsa ja kannustaa kehittämään itseään edelleen. Analysoitu ja järjestelmällinen toiminta helpottaa käytännön työn toteuttamista sekä tukee tarjousten tekoa kilpailutilanteessa. Itse hoitonsa maksava asiakaskin palaa uudelleen hoitosuhteeseen, jossa on kokenut saaneensa laadukasta ja ammattitaitoista palvelua.

Tämä opinnäytetyö on laadullinen kehittämistyö ja sen tavoitteena on tuottaa ajan tasalla oleva laatukäsikirja toiminimelleni Ratsutila Päivölälle. Toiminimi tarjoaa ratsastusterapiaa, jota käytetään useimmiten fysio- ja/ tai toimintaterapian tukena mm. neurologisten asiakkaiden kuntoutuksessa. Opinnäytetyön aiheeksi muotoutui laatukäsikirjan päivittäminen, koska se oli toiminimi Ratsutila Päivölän kohdalla tullut ajankohtaiseksi samaan aikaan kun tein muuntokoulutusta opistotasoisesta fysioterapeutista ammattikorkeakoulutasoiseksi Metropolia Ammattikorkeakoulussa. Muutokset toiminimeni toiminnassa, johtuen muutostani kesällä 2009 Vaasasta takaisin Espooseen, ja Kelan tarjouskilpailu vaikeavammaisten avoterapiapalveluista vuosille 2011-2014 tekivät tämän päivitystyön ajankohtaiseksi. Internet-sivujen päivittäminen on rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle aikaresursseista johtuen.

2 Kehittämistyön tarkoitus

Tämän kehittämistyön tavoitteena on tuottaa ajan tasalla oleva laatukäsikirja toiminimi Ratsutila Päivölälle. Laatukäsikirjan päivittäminen auttaa varmistamaan toiminnan laadukkuutta sekä optimoimaan ratsastuspalvelujen turvallisuutta.

3 Laatu ja laadunhallinta

2000-luvun alussa on alettu tiedostamaan työn laaduttomuudesta aiheutuvia ongelmia ja työyksikköjen toimintaa kehitettäessä on pyritty huomioimaan enemmän myös toiminnan laatutasoa. Laadun kehittämiseksi tulee toimintaa analysoida ja kuvata työyksikön toimintajärjestelmä esim. laatukäsikirjaan. (Holma 2003: 6.)

3.1 Laatu

Laatu on positiivisesti arvioitu ominaisuus. Täyttäessään sille asetetut vaatimukset ja odotukset koetaan palvelut tai toiminnot laadukkaina. Terveystieteiden alalla on huomiotavaa eri tahojen, kuten esim. asiakkaan, palvelun tuottajan ja palvelun rahoittajan, näkökulma sekä mm. lainsäädännön asettamat vaatimukset. (Holma 2003: 6-7.)

Eri tahojen, esim. asiakkaan tai yhteiskunnan, erilaisista vaatimuksista sekä odotuksista johtuen voi myös syntyä intressiristiriitoja. Potilaan asenteet, tiedot ja taidot sekä aiemmat kokemukset vaikuttavat hänen kokemukseensa hoidon laadusta. Vaikka asiakas olisi tyytyväinen palveluihin, niin se ei välttämättä ole laadukasta toimintaa. Resursseja ei kannata käyttää tehottomaan hoitoon ja siten esim. asiakastyytyväisyys ei ole mittarina täysin luotettava. (Mäki 2004: 77, 87; Kvist 2004: 27-28.)

Laadun tulisi näkyä päivittäisessä työssä ja laadunhallintajärjestelmän avulla työyksikön tulisi kyetä osoittamaan voivansa antaa asiakkaille lupaamansa palvelun täyttäen sille asetetut vaatimukset. Parhaimmillaan laadunhallinta tukee yrityksen toiminta-ajatuksen toteutumista, ennaltaehkäisee mahdollisia virheitä, antaa joustavuutta työtilanteisiin sekä auttaa arvioimaan toiminnan tarkoituksenmukaisuutta. (Hellstén – Röberg 2003: 6.)

Laadunhallinnan tulisi olla järjestelmällistä toimintaa niin, että palvelu pysyy suunnitelmallisena ja tavoitteellisena sekä laatu vakaana (Holma 2007: 19). Laadunhallinnan tavoitteena on oman toiminnan, asiakkaiden ja työprosessien tunteminen niin, että sanonta ”homma on hanskassa” on työtä tehdessä todellinen olotila. Yrityksen toimintaperiaatteet, tavoitteet ja toiminta arvioidaan ja analysoidaan sekä kirjataan laatukäsikirjaan tai -kansioon. (Holma – Outinen – Haverinen 1997: 59.)

3.2 Laatukäsikirja

Yritysten laadunhallintajärjestelmien yhtenä osana ovat laatukäsikirjat, joihin sisältyvät mm. työyksikön toimintaa koskevat ohjeet ja menettelyt, toiminnan arviointi ja laatukriteerit sekä sopimukset vastuista ja valtuuksista (Holma 2003: 30).

Laadunhallintajärjestelmällä tarkoitetaan tapaa, jolla yritys johtaa ja ohjaa laatuun liittyvää toimintaa. Yleisesti ottaen se käsittää organisaatorakenteen sekä sen suunnittelun, prosessit, resurssit ja dokumentaation, jota käytetään laatutavoitteiden saavuttamiseksi, tuotteiden tai palveluiden parantamiseksi ja asiakasvaatimusten täyttämiseksi. (Suomen standardisoimisliitto SFS 2002: 17.)

Laatukäsikirjan tavoitteena on kuvata kirjallisesti yrityksen toimintatavat, ohjata ko. toimintaa sekä kuvata kuinka laatua hallitaan. Laatukäsikirjan tulee olla yrityksen ”oman toimintajärjestelmän näköinen” sekä samalla vastata mahdollisia kriteeristöjä, standardeja tai muita järjestelmän vaatimuksia. (Hellstén – Röberg 2003: 8.)

3.3 ITE SINKKU 2003 itsearviointilomake

ITE sinkkulomake (liite 1) kuuluu ITE-itsearviointimenetelmään, joka on työkalu työyksikön sisäiseen laadunarviointiin. Menetelmän työyksiköstä keräämää tietoa voidaan käyttää hahmottamaan työyksikön toimintakokonaisuutta laadunhallinnan näkökulmasta sekä laadun kehittämisen perustana. Tärkeää on tunnistaa toimivien osa-alueiden

lisäksi laatu puutteet ja kirjata puutteiden korjaamiseksi tarvittavat toimenpiteet sekä toteuttaa parannukset. (Holma – Outinen – Haverinen 1997: 51, 55.)

ITE-menetelmä on kehitetty 1990-luvulla, jolloin laatu oli vielä irrallaan arkityöstä. Valalla oli erilaisia laadun kehittämisen koulukuntia ja laadun kehitys toteutui kehittämisprojektein. Tarvittiin konkreettinen työkalu terveydenhuollon laadunhallintaan, joka myös mahdollistaisi omien työyksikköön sopivien valintojen tekemisen. ITE-menetelmää on kehitetty ja kehitetään edelleen huomioiden käyttäjien tarpeet, mutta myös kansalliset ja kansainväliset laadunhallinnan periaatteet. (Holma 2003: 16-18.)

ITE itsearviointilomakkeet muodostuvat 25 kysymyksestä. Kysymykset koskevat keskeisiä työyhteisön toiminta-alueita ja kuvaavat asioita, jotka ovat tärkeitä laadunhallinnassa. Ne on tarkoitettu muodostamaan raamit, joiden puitteissa työyksikkö voi kuitenkin itse määritellä oman yksikkönsä tavoitetason. Siten ITE-käyttäjältä vaaditaan itsestä päätätely- ja päätöksentekokykyä, jotta hän voi todeta mitä tämä tietty asia tarkoittaa juuri meidän yksikössämme. (Holma 2003: 31-32.)

ITE-itsearviointilomake on tarkoitettu toimimaan niin yleisellä tasolla, että se sopisi mihin tahansa organisaatioon. Käyttäjien toivomuksesta on kuitenkin tehty sovellutukset päiväkoteihin, toimistotyöhön ja yksin toimiville henkilöille. ITE sinkkulomake on tarkoitettu juuri yksintoimiville ammattihenkilöille sekä yrittäjille toimialasta riippumatta. Lomakkeeseen tehdyt muutokset ovat lähinnä sanamuodoissa, kuvaten työtään yksin tekevän näkökulmaa, eikä asiasisällöissä. (Holma 2003: 33-34.)

3.4 Kelan vaikeavammaisten avoterapiastandardi

Kelan vaikeavammaisten avoterapiastandardi määrittelee laatuvaatimukset Kelan ostopalveluina hankkimille lääkinnällisille avoterapiapalveluille. Siten standardin tarkoituksena on varmistaa Kelan kuntoutujien oikeudet ja turvata heille laadukkaat avoterapiapalvelut. (Kansaneläkelaitos 2010: 3.)

Kuntoutuksen tulee perustua hyvään kuntoutuskäytäntöön ja vaikuttavuustietoon. Kuntoutusprosessin laadukkuuden lähtökohtana on kuntoutujan tilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen, kuntoutuksen tavoitteiden asiakaslähtöisyys huomioiden työ-, opiskelu- ja elämäntilanne sekä aktiivinen yhteistyö kuntoutujan lähiverkoston kanssa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Lisäksi huomioidaan mm. avoterapiapalvelujen standardinmukaisuus, palveluntuottajan ammattitaito ja aiempi kokemus kuntoutustoiminnasta sekä tilojen ja laitteiden asianmukaisuus ja turvallisuus. (Kansaneläkelaitos 2010: 3.)

Myös kuntoutujan tulee osallistua aktiivisesti oman kuntoutusprosessinsa suunnitteluun ja sitoutua jakson aikaiseen suunnitelmaan. Hänellä on oikeus valita kuntoutuksen toteuttava palveluntuottaja Kelan kanssa sopimuksen tehneistä palveluntuottajista, kuntoterapiäkäyntien matkakustannukset ovat sekä tarpeelliset sekä kohtuulliset. Kuntoutujaa tulee kuulla, hänen ihmisarvoaan tulee kunnioittaa eikä hänen ihmisarvoaan saa loukata. (Kansaneläkelaitos 2010: 4-5.)

Kuntoutujalla on oikeus käyttää kansallista äidinkieltään ja hänellä on myös oikeus tarkastaa kuntoutukseensa liittyvät asiakirjat sekä palveluntuottajalta että Kelasta. Kuntoutuksen vuoksi tarpeellisten tietojen hankkimiseen esim. terveydenhuollosta tulee palveluntuottajan saada kuntoutujalta kirjallinen ja yksilöity lupa. (Kansaneläkelaitos 2010: 5.)

Kela järjestää vaikeavammaisten avoterapiapalvelujen tarjouskilpailun ja käyttää tarjousten valintaperusteena kokonaistaloudellista edullisuutta. Tarjouspyynnössä kerrotaan hinnan ja laadun suhde prosentteina. Sopimukset tehdään määräaikaikaisiksi ja niitä tehdään vain arvioitua palveluntarvetta vastaava määrä. (Kansaneläkelaitos 2010: 6.)

Kelan kanssa sopimuksen vaikeavammaisten avoterapiapalveluista tehneen palveluntuottajan tulee ylläpitää ja valvoa kuntoutuksen laadukkuutta niin, että laatutaso pysyy koko hankintakauden vähintään hyväksytyn tarjouksen mukaisena. Hän on veloitettu

huolehtimaan kuntoutujan turvallisuudesta ja ratsastusterapian kohdalla myös noudattamaan kuluttajaviraston ohjeita ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. (Kansaneläkelaitos 2010: 9-10.)

Kelalla on oikeus auditoida sopimuksen tehneen palveluntuottajan toteuttama kuntoutustoiminta haluamanaan ajankohtana. Auditoinnissa varmistetaan asiakasturvallisuus, tarkistetaan sopimusasiakirjojen ja käytännön toiminnan vastaavuus sekä esitetään mahdollisia kehittämistarpeita. (Kansaneläkelaitos 2010: 13.)

3.5 Kuluttajaviraston ohjeet ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi

Kuluttajaviraston antamat ohjeet ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi perustuvat lakiin kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004). Ohjeet määrittävät ratsastuspalveluiden turvallisuutta koskevat vähimmäisvaatimukset tavoitteenaan lisätä ratsastuspalveluiden turvallisuutta ja turvallisuuden valvontaa onnettomuuksien ja tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi. (Kuluttajavirasto 2004: 1.)

Ohjeiden soveltamisalaan kuuluvat mm. ratsastuskoulut, ravikoulut ja –leirit, tallitoiminta, karsinapaikkojen vuokraus, hevoskuljetukset, erilaiset tapahtumat ja muut ratsastuspalvelut. Ohjeissa huomioidaan mm. ratsastuspalveluiden turvallisuudelle asetetut yleiset vaatimukset, markkinointi, asiakkaille toimitettavat ennakkotiedot ja ohjeistus erilaisiin tilanteisiin, hevoset ja niiden soveltuvuus toimintaan, ratsastusvälineet ja henkilösuojaimeet, rakennukset ja rakenteet, hätätilannevalmius ja henkilökunnan ensiapu- ja turvallisuuskoulutus sekä ilmoitukset ja vakuutukset. (Kuluttajavirasto 2004: 2-4.)

Toiminnanharjoittajalla tulee olla kirjallinen turvallisuusasiakirja, johon on määritelty ainakin määrätyt vähimmäistiedot ratsastuspalvelun toiminnan turvallisuuden varmistamisesta. Turvallisuusasiakirja tulee pitää helposti saatavilla ja se pitää päivittää toiminnan muutoksien myötä. Toiminnanharjoittajan ja mahdollisen henkilökunnan pitää

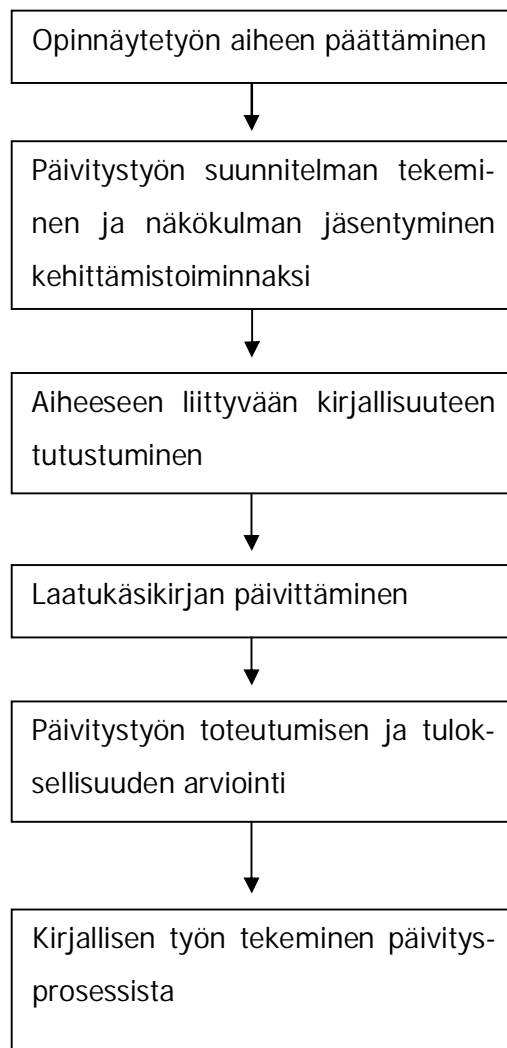
varautua omatoimisesti vaaratilanteiden varalta sekä kerrata säännöllisesti turvallisuusasiakirjan sisältö. (Kuluttajavirasto 2004: 8.)

Turvallisuusasiakirjaan kirjataan mm. arvio toiminnan riskeistä ja niiden hallinnasta, jolloin pystytään suunnitelmallisesti ennaltaehkäisemään mahdollisia vaaratilanteita ja tapaturmia. Toiminnanharjoittajan tulee myös pitää onnettomuuskirjanpitoa, johon kirjataan vakavat läheltä piti -tilanteet ja tapahtuneet onnettomuudet. Siten vaaratilanteita ja tapaturmia voidaan analysoida sekä miettiä miten turvallisuusjärjestelmää voisi kehittää edelleen. (Kuluttajavirasto 2004: 8-9.)

4 Laatukäsikirjan päivitysprosessi

Laatukäsikirjani (liite 2) päivittäminen toteutui monimuotoisena. Sen varsinainen rakenne ei muuttunut, koska se oli ollut toimiva sellaisenaankin, mutta sisällöllisesti se täytyi käydä kokonaan läpi sekä Espooseen muuttoni että Kelan tarjouskilpailun vuoksi.

Laatukäsikirjan päivitysprosessi eteni seuraavan mallin mukaisesti (kuvio 1).



Kuvio 1. Laatukäsikirjan päivitysprosessin eteneminen

4.1 Toiminimi Ratsutila Päivölä

Tmi Ratsutila Päivölä aloitti toimintansa vuonna 1996 Espoossa kohderyhmänään harrasteratsastajat mukaan lukien vammaisratsastajat. Vuonna 2000 uutena osa-alueena liittyi ratsastusterapia, jota käytetään useimmiten fysioterapian ja/ tai toimintaterapian tukena neurologisten asiakkaiden kuntoutuksessa. Ratsastusterapia on toteutunut oman pohjakoulutuksen mukaisesti fysioterapeuttisin tavoittein ja yhteistyössä kuntoutujien muiden terapeuttien kanssa.

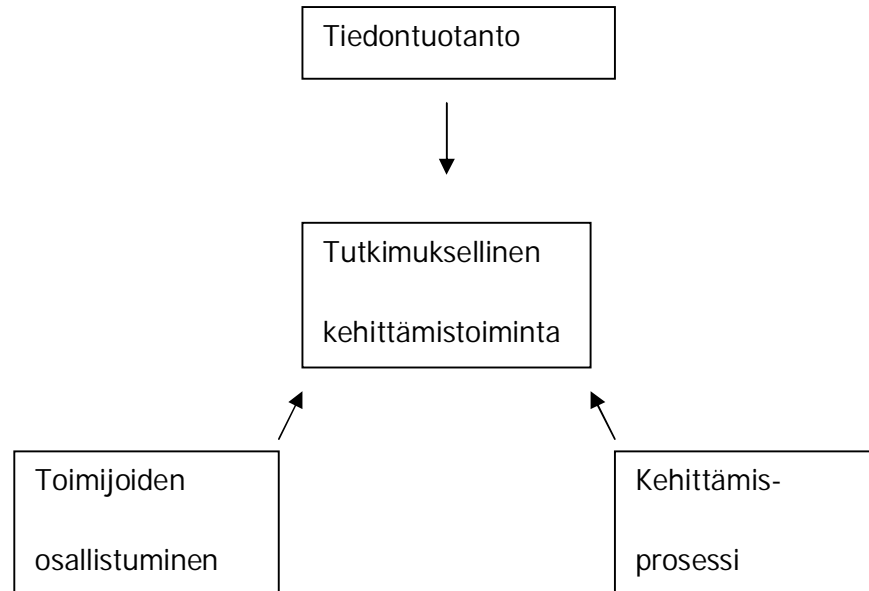
Tmi Ratsutila Päivölän laatukäsikirjan olen tehnyt Vaasassa vuonna 2006, jolloin se oli mukana liitteenä Kelan tarjouskilpailussa vaikeavammaisten avoterapiapalveluista vuosille 2008-2010. Vuosittaiset laatukäsikirjan tarkastukset eivät ole antaneet aiemmin aihetta suuriin muutoksiin.

4.2 Kehittämistyö

Kehittämistoiminta on koko yhteiskunnallisen toiminnan keskiössä ja sitä voidaan pitää yhtenä keskeisenä työelämän osaamisalueena (Toikko – Rantanen 2009: 9).

Kehittämisprosessi, toimijoiden osallistuminen ja tiedontuotanto ovat näkökulmia, joilla kehittämistoimintaa lähestytään (kuvio 2). Ne määrittävät yhdessä kehittämistoimintaa ja rakentavat sen metodisen ytimen. Suunnittelun merkitys korostuu projektimaaisessa kehittämistoiminnassa, mutta kaikkea toimintaa ei voida aina ennalta suunnitella. Eli prosesseihin liittyy myös tietty ennakoimattomuus ja siten niiden kulkua joudutaan korjaamaan ja suuntaamaan uudelleen. Eri toimijoiden tulee sitoutua ja olla aktiivisia kehittämistoimintaa toteuttaessa. Kehittämisessä tulee hyväksyä erilaisia näkemyksiä mahdollistaen eri toimijoiden tasavertaisen osallistumisen, mutta myös pyrkiä konkreettiseen toimintaan. Systemaattisen kehittämistoiminnan tavoitteena on myös tiedontuotanto. Esim. haluttaessa arviointitietoa kehittämistoiminnan vaikutuksista tai pyrittäessä siirtämään hyväksi todettuja käytänteitä uusiin toimintaympäristöihin voidaan hyödyn-

tää tutkimusta. Voidaan puhua myös tutkimusavusteisesta kehittämisestä, jolloin tutkimuksen tavoitteena on tukea kehittämistoimintaa. (Toikko – Rantanen 2009: 9-11.)



Kuvio 2. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmat (Toikko – Rantanen 2009: 10).

Kehittäminen koetaan monesti konkreettisena toimintana, jonka päämääränä on tietyn tavoitteen saavuttaminen. Toiminnan lähtökohta, kohde, laajuus ja organisointitapa voivat olla hyvinkin erilaisia. (Toikko – Rantanen 2009: 14.)

Seuraavilla sanapareilla voidaan jäsentää kehittämisen aluetta.

Toimintatavan vai toimintarakenteen kehittäminen?

Rajatut yksikkökohtaiset uudistukset vai laaja-alaiset reformit?

Ulkoapäin määritelty tavoite vai toimijoiden itsensä määrittelemä tavoite?

Hankeperustainen vai jatkuva kehittämistoiminta?

Innovaatio vai diffuusio (hyväksi havaitun toimintatavan levittäminen)?

Sisäinen kehittäminen vai toimitusprojekti?

(Toikko – Rantanen 2009: 14-15.)

Em. sanaparit asettavat tämän kehittämistyön suppeaksi yhden henkilön toiminta- ja työtapojen kehittämiseksi. Kyseessä on kapea-alainen yksikkökohtainen uudistus, jonka tavoite on osittain itseni määrittelemä ja osittain ulkoapäin määritelty. Tarjouskilpailun osalta kehittämistyöni voidaan katsoa hankeperustaiseksi, mutta itse koen sen olevan enemmän osa jatkuvaa kehittämistoimintaa. Kysehän on laatujärjestelmäni päivitystyöstä, jolla on taustaa jo usealta vuodelta, eikä tämänkään työn valmistuttua voi mielestäni jäädä aloilleen vaan työn laatua tulee arvioida säännöllisin väliajoin, jotta on mahdollisuus myös säilyttää saavutettu toimintatapojen laatutaso sekä kehittyä edelleen alan muutosten mukana.

Tässä kehittämistyössä ei varsinaisesti innovoida uutta, vaan se on lähinnä toiminimeni sisäinen kehittämisprosessi, joka perustuu jo hyväksi havaittujen toimintatapojen hyödyntämiseen.

4.3 Laatukäsikirjan päivitys ITE SINKKU 2003 itsearviointilomakkeen avulla

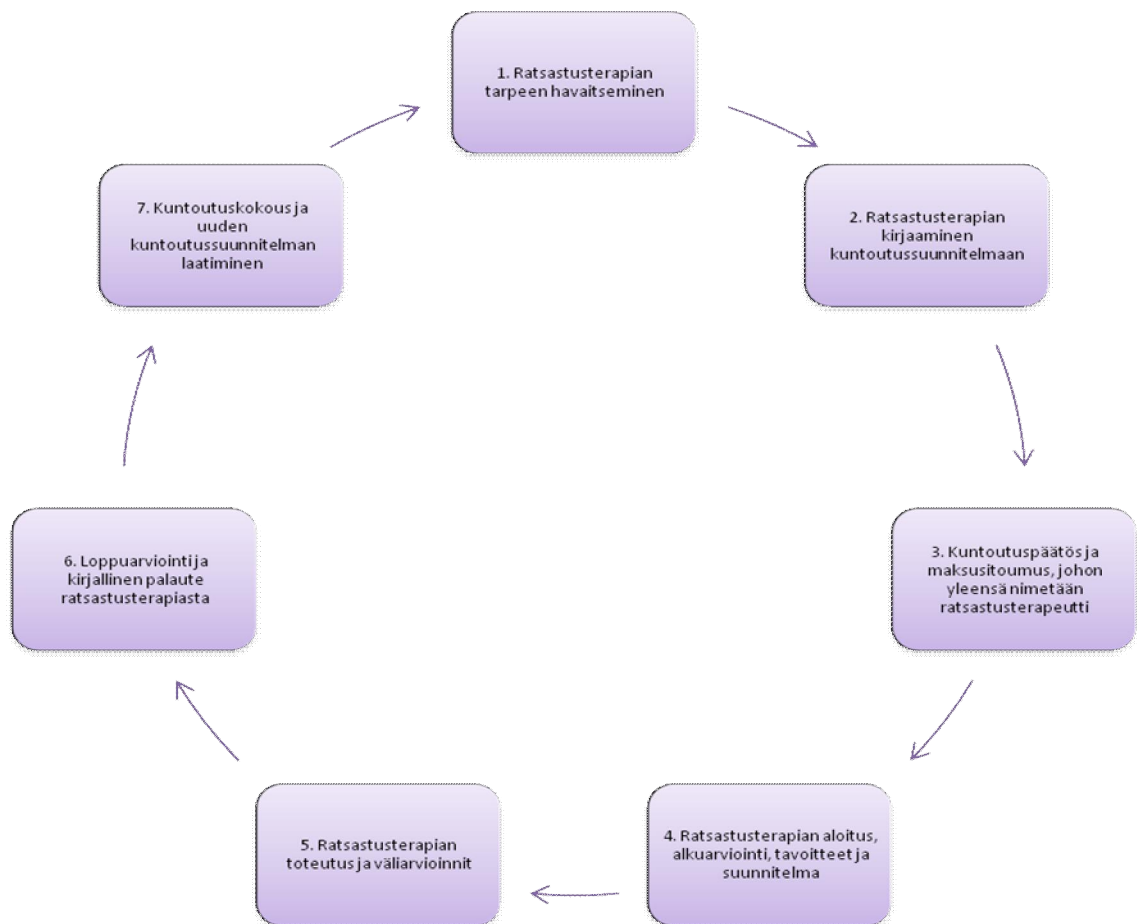
Päivitysprosessi alkoi ITE SINKKU 2003 itsearviointilomakkeen täyttämällä ja sen antaman tiedon analysoimisella. Vertasin itsearvioinnin tuloksia toiminimeni laatukäsikirjan sisältöön sekä kartoitin liitteiden toimivuuden ja kehittämistarpeen.

Olen käynyt läpi ITE-arviointiprosessin useamman kerran toiminimeni puitteissa, mutta myös fysioterapeutin työssä Maalahden-Korsnäsin terveystieteiden keskuksessa vuosina 2003-2009. Siten menetelmä on minulle entuudestaan tuttu ja olen ehtinyt vuosien varrella työstää toiminimeni sekä laatukäsikirjaa että sen liitteitä menetelmää vastaavaksi.

Täyttäessäni ITE sinkkulomaketta ensimmäisenä tarkemmin huomioitavana kohtana oli 4. kysymys: "Olen selvittänyt keskeisten asiakas- ja sidosryhmieni palvelutarpeet ja odotukset sekä myös muut palveluihini kohdistuvat vaatimukset. Tarkastan ne määräajoin." Kyllä, tarkastan ne määräajoin ja siitä tässä laatukäsikirjan päivityksessä on

kyse. Kun olen käynyt uudelleen läpi Kelan vaikeavammaisten avoterapiastandardin ja tehnyt tarvittavat lisäykset ja muutokset voin vastata, että toteutuu täysin.

Seuraavana kohtana oli 5. kysymys: " Olen kuvannut ja arvioinut keskeiset palveluprosessini ja työkäytäntöni sekä osuuteni asiakkaitteni kannalta tärkeissä yhteisissä palveluketjuissa." Kyllä, kirjallisena olen kuvannut ne jo vuoden 2006 laatukäsikirjassa. Silloin en kokenut kuviota ratsastusterapiaprosessin toteutumisesta (kuvio 3) ensisijaisesti tarpeellisena. Nyt liitin ko. prosessin kuvion muodossa laatukäsikirjaan ja palvelukansi-oon, jotta aiheesta kiinnostuneet henkilöt saavat helposti käsityksen ratsastusterapia-prosessin eri vaiheista.



Kuvio 3. Ratsastusterapiaprosessin toteutuminen

Kysymyksen 10 kohdalla totesin, että "sijaisen, muun työntekijän tai opiskelijan perehdyttämiseksi työhön ja työpaikan/ yrityksen toimintaan minulla on perehdyttämisohjelma tai vastaava". Kyllä, sekä palvelukansiossa että tietokoneellani on ohjeistus ja työroolin kirjallinen kuvaus taluttajalle/ avustajalle, mutta niitä ei ole liitteinä vuoden 2006 laatukäsikirjassa. Ohjeistus ja työroolin kirjallinen kuvaus ovat edelleen toimivat pienin täsmennyksin, esim. "huomioi omaa ergonomiaa" sijasta "huomioi omaa ergonomiaa eri työtilanteissa" ja "sään mukainen vaatetus" tilalle "sään mukainen vaatetus ja käyttää tarvittaessa mm. liukuesteita kengissä". Ohjeistus ja työroolin kirjallinen kuvaus ovat nyt uuden vuoden 2010 laatukäsikirjaan liitteinä.

Kysymys 18: "Olen laatinut sisäistä ja ulkoista tiedottamista sekä markkinointia varten palveluistani ja toiminnastani esitteet, kotisivut tai vastaavat, jotka pidän ajan tasalla". Kyllä, toiminimeni kotisivut on päivitetty muuttoni jälkeen. Mutta uusi Kelan vaikeavammaisten avoterapiastandardi määrittää markkinointia mm. niin, että palveluntuottajan ylläpitämällä internet-sivuilla tulee olla tietoja mm. terapeuttien työkokemuksen ja koulutuksen kautta hankitusta erikoistumisesta ja kielitaidosta sekä tiloista ja laitteista. Lisäksi materiaalissa on oltava selkeästi esillä, koska on kyseessä Kelan järjestämä sekä rahoittama kuntoutus ja koska on kyseessä palvelut, joita asiakas voi ostaa omalla kustannuksellaan. Olen tarkoituksella halunnut pitää toiminimeni internet-sivut mahdollisimman yksinkertaisina, mutta nyt minun tulee lisätä niihin huomattavasti materiaalia. Haluan analysoida sivut ja niihin tulevat muutokset rauhassa, mikä ei ole mahdollista tämän hetkiselä työ- ja opiskeluaikataulullani. Siten internet-sivujen muokaus ja muutokset on rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. Ajallisesti ne tulee kuitenkin tehdä joulukuun 2010 aikana, jotta ne ovat viimeistään 1.1.2011 käytössä, kun sopimukset astuvat voimaan.

Myös muutaman muun kysymyksen kohdalla, kuten 4. kysymyksessä, on tullut vastaukseksi kyllä, tarkastan ne määräajoin. Kun olen käynyt uudelleen läpi Kelan vaikeavammaisten avoterapiastandardin ja tehnyt tarvittavat lisäykset sekä muutokset laatukäsikirjaan voin myös todeta, että on käytössä ja toteutuu täysin.

4.4 Laatukäsikirjan päivitys Kelan avoterapiastandardin avulla

Saatuani sopimuksen Kelan kanssa vaikeavammaisten avoterapian toteuttamisesta vuosille 2011-2014, tuli minun myös käydä uudelleen läpi uusin Kelan vaikeavammaisten avoterapiastandardi ja analysoida sen mukanaan tuomat muutosvaatimukset.

Kuntoutujan terapian tavoitteiden laatimiseen ja tavoitteiden saavuttamisen arvioimisen apuna tulee käyttää yleisesti hyväksyttyä tavoitelomaketta esim. GAS-tavoitelomaketta. Avoterapiapalautteen mukaan tulee liittää kopio täytetystä tavoitelomakkeesta. (Kansaneläkelaitos 2010: 20-21.) GAS on kehitetty 1960-luvulla mielenterveyskuntoutukseen ja sen taustalla oleva ajatus on motivaation merkitys ihmisen toimintaan. Motivaatio on muuttuva tekijä ja henkilön tavoitteet vaikuttavat motivaation tasoon. Siten kuntoutujien tulee itse olla päättämässä tavoitteistaan ja minkälaisin keinoin ne saavutetaan. (GAS-menetelmä koulutus 2010.) Kuntoutujien tulee myös pystyä huomaamaan edistymisensä arjessa toimiessa, eikä pelkästään esim. terapeutin arviointitilanteissa. Tavoitteiden asettaminen kuntoutukselle on tärkeää, koska se antaa välineitä toteuttaa vaikuttavaa kuntoutusta sekä mahdollisuuden analysoida tarkemmin tavoitteiden toteutumista. (Autti-Rämö – Vainiemi – Sukula – Louhenperä n.d.: 3, 6.) Kelan avoterapiastandardin mukana tuli liitteenä GAS-tavoitelomakemalleja ja ne ovat saatavilla myös Kelan sivuilta otsikon ”Muut kuntoutuksen lomakkeet palveluntuottajalle” alta.

Lisäksi tulee käyttää kuntoutujalle soveltuvaa elämänlaatumittaria (Kansaneläkelaitos 2010: 20). RAND-36 terveyteen liittyvä elämänlaadun mittari on kehitetty Yhdysvalloissa 1990-luvulla. Suomenkieliseen versioon on laskettu myös suomalaiset viitearvot 18-79-vuotiaille henkilöille. Mittarin eri osa-alueita ovat asiakkaan kokema terveydentila, fyysinen toimintakyky, psyykkinen hyvinvointi, sosiaalinen toimintakyky, tarmokkuus, kivuttomuus, roolitoiminta/fyysisistä syistä johtuvat ongelmat sekä roolitoiminta/psyykkisistä syistä johtuvat ongelmat. Asiakkaan kysymyksiin kirjaamat vastaukset pisteytetään ja verrataan ikäluokan viitearvoihin. (Aalto – Aro – Teperi 1999: V-VI, 75.)

Ratsastusterapian alku- ja päätösvaiheessa olen havainnoinut ja analysoinut videointia hyväksi käyttäen kuntoutujan kävelyä ja kehon hallinnan muutosta ratsailla sekä kirjannut kuntoutujan kokemukset toimintakyvyn muutoksesta päivittäisissä toiminnoissa. Tarkemmat fyysisen toimintakyvyn mittaukset on tehnyt kuntoutujan fysioterapeutti, jonka tilat ja välineistö soveltuvat tallioloja paremmin esim. Bergin tasapainotestin tekemiseen. Uusimman Kelan avoterapiastandardin mukaan avoterapiapalautteessa tulee olla käytettyjen arviointimenetelmien tuloksien lisäksi myös viitearvot. Siten lisäsin arviointiin käytettäviä fyysisen toimintakyvyn mittareita. 10 m kävelytesti, timed up and go- ja tuolilta ylös nousu 30 sekunnissa- testit ovat minulle entuudestaan tuttuja ja mahdollisia toteuttaa myös tallioloissa. Lisäksi otin käyttöön myös kipupiirroksen ja VAS-kipujan.

Rekisteriselosteen lisäksi palveluntuottajalla tulee olla laadittuna tietosuojaseloste kuntoutujien asiakirjojen muodostamasta henkilörekisteristä (Kansaneläkelaitos 2010: 12.) Rekisteriselosteeseen kirjataan mm. rekisterinpitäjä, käsiteltävien henkilötietojen käyttötarkoitus, rekisterin tietosisältö ja henkilötietojen luovutuksia sekä suojaamista koskevat tiedot. Rekisteriselosteen tulee olla jokaisen saatavilla. (Henkilötietolaki 523/1999 § 10) Tietosuojaselosteen ero rekisteriselosteeseen on, että siihen kirjataan myös tiedot rekisteröidyn oikeuksista. Itse olen aiemmin pitänyt tietoja rekisteröidyn oikeuksista palvelukansiossa erillisenä eli nyt minun piti tarkastaa ko. tietojen ajantasaisuus ja täyttää ne tietosuojaselostelomakkeelle.

4.5 Laatukäsikirjan muu päivitystyö

Laatukäsikirjan muu päivitystyö oli pääasiassa lomakkeiden, turvallisuusasiakirjan (liite 3) ja eri lakien läpi käymistä. Muuttaessani Vaasasta Espooseen en saanut siirrettyä Kelan avoterapiasopimuksia mukani. Siten vuoden 2010 toiminta on ollut lähinnä harrasteratsastajien varassa, enkä ole tarvinnut kaikkia ratsastusterapiaan liittyviä lomakkeita. Osoitteet ja vuosiluvut tuli päivittää ja tehdä muutokset turvallisuusasiakirjaan mm. muuttuneiden tilojen osalta. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009 ja henkilötietolaki

523/1999 piti myös lukea läpi ja tarkastaa, ettei niihin ole tullut muutoksia, jotka vaativat muuttamaan toimintatapoja.

5 Laatukäsikirjan esittely

Aloittaessani laatukäsikirjan tekemisen vuonna 2006 jouduin miettimään otanko mallia oppaasta "Kirjaa ja kehitä" vai "Pienet - kohti laatujärjestelmää". Useampi kollegani oli ollut mukana laatukäsikirjan teossa "Kirjaa ja kehitä"-opasta hyödyntäen ja he olivat tyytyväisiä saavutettuun laadunhallintajärjestelmään. He lupautuivat myös tukemaan minua oman laatukäsikirjani teossa. Tekemäni laatukäsikirja on ollut toimiva ja siten pitäydyin päivittäessäni samassa mallissa.

Laatukäsikirjani on laadittu Hellsténin ja Röbergin oppaan "Kirjaa ja kehitä" mallia apuna käyttäen ja siihen on kirjattu toiminimeni menettelytavat ratsastusterapiassa. Laatukäsikirjani mukailee pääperiaatteiltaan ISO 9001 standardia pienille ja keskikokoisille yrityksille.

Ensimmäiset ISO 9000-sarjan standardit on julkaistu 1987 ja ne on luotu yrityksen laadunhallinnan järjestelmällisyyden kehittämisen tueksi. Standardit on päivitetty vuosina 1994 ja 2000. (Mäki 2004: 105.)

ISO 9001 standardin taustalla olevat laadunhallinnan periaatteet ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, henkilöstön osallistuminen ja jaksaminen, prosessimainen toimintamalli, järjestelmällinen johtamistapa, jatkuva parantaminen, tosiasioihin perustuva päätöksenteko ja yhteistyö alihankkijoiden kanssa (Suomen standardisoimisliitto SFS 2002: 179-180).

Prosessimainen toimintamalli mahdollistaa järjestelmän yksittäisten prosessien, niiden yhdistelmien ja vuorovaikutusten jatkuvan ohjauksen. Yrityksessä pystytään siten paremmin keskittymään toiminnan tavoitteisiin sekä asiakkaiden vaatimuksiin ja odotuk-

siin. Toimiva laadunhallintajärjestelmä lisää toiminnan tehokkuutta, luotettavuutta ja asiakastyytyväisyyttä. (Suomen standardisoimisliitto SFS 2002: 18-19, 37.)

Laadunhallintajärjestelmäni dokumentaatioon kuuluvat laatukäsikirja liitteineen ja vuosittaiset laaturaportit sekä laaturaporttien pohjalta tehtävät muutokset kirjallisena.

Laatukäsikirja on tarkoitettu toiminimen sisäiseen käyttöön, toimien työohjeena ja apuna uusien avustajien työhön perehdytyksessä sekä tarjousten laadinnassa. Lisäksi sitä voidaan käyttää apuvälineenä auditoinnissa.

Ratsastusterapiassa olen valinnut laatukriteerikseni asiakastyytyväisyyden ja ratsastusterapian vaikuttavuuden lisäksi paperitöiden pysymisen ajan tasalla sekä henkilökunnan suunnitelmallisen kouluttautumisen toteutumisen.

5.1 Laatukäsikirjan sisällön muutokset

Laatukäsikirjan johdannossa kerrotaan toiminimi Ratsutila Päivölän laadunhallintajärjestelmästä ja esitellään toiminimi. Osiossa laadunhallintajärjestelmästä minun tuli vaihtaa laatukäsikirjan liite 1 eli Kelan vaikeavammaisten avoterapiastandardi uuteen ja tarkastaa internetin avulla Suomen Fysioterapeutit ry:n ja Suomen Ratsastusterapeutit ry:n sivuilta ovatko eettiset periaatteet ja laatuperiaatteet sekä laatusitoumus muuttuneet. Niiden sisällöt olivat pysyneet edelliseen päivitykseen verrattuna ennallaan, mutta ratsastusterapeuttien sivuston ulkoasu oli muuttunut, joten otin laatuperiaatteista uudet kopiot. Luin myös läpi laatimani omat eettiset periaatteet ratsastusterapiaan ja säilytin ne ennallaan. Toiminimen esittelyyn lisäsin muuton Vaasasta takaisin Espooseen ja kurssitukseni ratsastusvalmentajaksi. Lisäksi yhteystiedot piti päivittää.

Luvussa "Asiakkaat ja yhteistyötahot" on tietoa asiakkaiden odotuksista ja tarpeista, yhteistyöstä sekä henkilöasiakkaiden oikeuksista. Osioon yhteistyöstä tarkensin, että

kirjallinen avoterapiapalaute tulee tehdä heti lyhyen (alle kolmen kuukauden mittaisen) terapiajakson päätyttyä tai viimeistään kuukautta ennen pidemmän kuntoutusjakson päättymistä. Lisäksi palautteen mukaan tulee liittää kopio täytetystä GAS-tavoitelomakkeesta. Em. tarkennukset liittyvät Kelan uuteen avoterapiastandardiin. Osioon henkilöasiakkaiden oikeuksista lisäsin, että toiminimellä on tietosuojaseloste laadittuna ja potilaalla on oikeus saada mahdolliset virheelliset tiedot potilasasiakirjaan korjatuksi. Em. Tarkennukset liittyvät henkilötietolakiin, joka on laatukäsikirjan liitteenä 11.

Luvussa "Johtaminen" käydään läpi toiminimen toimintaperiaate ja laatupolitiikka, tavoitteet, toiminnan suunnittelu ja organisointi, henkilökunta sekä toimitilat ja välineet/ varusteet. Osiossa "tavoitteet" oli aiemmin mukana laatukriteerit ja niiden toteutumisen seuranta. Nyt siirsin ne laatukäsikirjan rakenteen selventämisen vuoksi lukuun "Laadun mittaaminen, arviointi ja parantaminen". Osio "toiminnan suunnittelu ja organisointi" oli aiemmin otsikoitu "toiminnan organisointi ja suunnittelu". Sanojen paikan vaihto perustui myös tekstin selventämiseen. Edellä mainitun osion alla on mm. markkinointi, johon lisäsin toiminimen internet-sivujen käyttöön oton ja Kelan uuden avoterapiastandardin asettamat vaatimukset siitä, mitä tietoa sivuilla tulee ainakin olla. Osiot "henkilökunta" sekä "toimitilat ja välineet/ varusteet" olivat ennen luvussa "Resurssit", jonka nyt poistin kokonaan. Toimitiloihin tuli muuttaa uuden paikan tiedot, poistaa maneesin käyttömahdollisuus ja kirjata, että talliin pääsee pyörätuolilla pyörätuoliluiskia käyttäen. Varusteisiin lisäsin turvaliivin ja ratsastuskentän harjoituskartiot.

Aiemmin luvussa "Resurssit" oli myös osio työturvallisuudesta. Nyt laitoin työturvallisuuden lukuun "Turvallisuus", jossa on myös osiot turvallisuusasiakirjasta ja tietoturvalisuudesta. Työturvallisuuteen liitin osallistumiseni työnohjaukseen perustyössäni Omnia ammattiopistossa. Osioon turvallisuusasiakirjasta lisäsin, että toiminimen turvallisuusasiakirja on laadittu kuluttajaviraston ohjeita ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi hyväksi käyttäen. Osioon "tietoturvallisuus" muutin tietokoneen suojatukseksi F-Securen virustorjuntaohjelman sijasta Soneran virustorjuntaohjelmalla ja tallilla mukana olevat kyseisen päivän kuntoutujien käyntikertalomakkeet merkityksi etunimen sijasta nimikirjaimin.

Luvussa "Ratsastusterapiapalvelun toteutus" kuvataan yhteydenotot ja palvelun saatavuus, kirjalliset luvat, henkilöstön työ- ja toimintatavat, terapiaprosessi, ratsastusterapien mittarit ja tutkimukset, terapiamenetelmät ja harjoitteet sekä ratsastusterapien dokumentaatio. Osioon "terapiaprosessi" lisäsin kuvion ratsastusterapiaprosessin toteutumisesta (kuvio 3 sivulla 14) ja kirjoitettuun osaan tarkennuksena, että kuntoutujan hoidosta vastaava taho laatii uuden kuntoutussuunnitelman 1-3 vuoden ajalle. Osioon "ratsastusterapien mittarit ja tutkimukset" tarkensin Centered Riding Instructor Worksheet -lomakkeen käyttöä sanallisesti niin, että siihen voi piirtäen tai kirjoittaen kuvata kuntoutujan asennon terapiahevosen selässä. Lisäksi lisäsin käyttöön otettavat testit ja mittarit: 10 metrin kävelytesti, Timed up and go, tuolilta ylösnousu 30 sekunnissa, VAS-kipujana, kipupiiirros ja RAND-36 terveyteen liittyvä elämänlaadun mittari. Osiossa "terapiamenetelmät ja harjoitteet" oli yksi pitkä kappale toiminnallisista ja liikunnallisista harjoitteista. Lukemisen helpottamiseksi jaoin kappaleen seitsemään pienempään kappaleeseen.

Luvussa "Laadun mittaaminen, arviointi ja parantaminen" on kuvattu toiminimen mittaaminen- ja arviointimenettelyt, laaturaportit ja ITE SINKKU itsearviointilomakkeen käyttö. Osioon "mittaaminen- ja arviointimenettelyt" siirtyi osiosta "tavoitteet" toiminimen laatukriteerit ja niiden toteutumisen seuranta. Teksteissä oli paljon samaa asiaa hieman eri tavalla ilmaistuna ja ne piti yhdistää sujuvaksi kokonaisuudeksi. Osion "ITE SINKKU itsearviointilomake" lisäsin uutena kuvaamaan säännöllistä laadunhallinnan tason kartoittamista. Tavoitteena on laadun ja laatu järjestelmän jatkuva parantaminen kertyneen kokemuksen ja saavutettujen tavoitteiden myötä.

5.2 Laatukäsikirjan liitteet

Laatukäsikirjan liitteet piti numeroida uudelleen osittain laatukäsikirjan muuttuneen rakenteen vuoksi ja osittain johtuen liitteiden määrän lisääntymisestä 18:sta 30:een.

Liite 1. Luettelo liitteistä

1. Kelan vaikeavammaisten avoterapia standardi, Versio 6/19.1.2010
2. Suomen Fysioterapeutit ry:n eettiset periaatteet
3. Fysioterapeutin laatusitoumus
4. Suomen Ratsastusterapeutit ry:n laatuperiaatteet
5. Ratsastusterapeutin omat eettiset periaatteet ratsastusterapiaan
6. Laaturaporttilomake
7. Palaute vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta
8. GAS-tavoitelomake
9. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785
10. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 30.3.2009/298
11. Henkilötietolaki 22.4.1999/523
12. Rekisteriseloste
13. Tietosuojaseloste
14. Avustajien kirjallinen ohjeistus työtehtäviin ja turvallisuuden huomiointiin
15. Turvallisuusasiakirja
16. Kuluttajaviraston ohjeet ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi
17. Potilasvahinkovakuutus, vastuuvakuutus ja oikeusturvavakuutus
18. Salassapitovelvollisuus
19. Ratsastusterapiasopimus
20. Asiakaskortti
21. Videointilomake
22. Käyntikertalomake
23. Centered Riding Instructor Worksheet
24. 10 metrin kävelytesti
25. Timed up and go
26. Tuolilta ylösnousu 30 sekunnissa
27. VAS-kipujana sekä kipupiiirros
28. RAND-36 terveyteen liittyvän elämänlaadun mittari

29. Asiakaspalautelomake

30. ITE SINKKU - itsearviontilomake

6 Yhteenveto ja pohdinta

Tämä laatukäsikirjan päivitystyö saavutti tavoitteensa tuottaen ajan tasalla olevan laatukäsikirjan toiminimelleni Ratsutila Päivölälle. Toimintaan liittyvät lomakkeet ja asiakirjat ovat valmiina otettavaksi käyttöön vuoden 2011 alusta.

Mielenkiintoista oli huomata päivitystyötä tehdessä, kuinka paljon tarkennuksia on tullut mm. uusimpaan Kelan vaikeavammaisten avoterapiastandardiin. Vuoden 2006 laatukäsikirjassa minulla oli 18 liitettä ja nyt niitä on 30 eli määrällisesti huomattavasti enemmän. Kaikki liitteet kuitenkin liittyvät käytännön toimintaan joko asiakkaan kanssa täytettävänä tai ohjaamassa toiminnan laadun sekä turvallisuuden tasoa.

Samalla päivittyi toiminimen palvelukansio, johon olen laittanut laatukäsikirjan liitteiden. Lisäksi siellä on mm. Suomen Ratsastusterapeutit ry:n esite, ennakkoperintäkisteriote ja ilmoituslomake potilasvakuutuskeskukselle.

Tämän päivitystyön virallinen päättyminen ei kuitenkaan tarkoita, että kaikki olisi täydellisen toimivaa. Käytännössä tulee muistaa arvioida uusien tavoite-, elämänhallinta- ja toimintakykymittareiden toimivuutta. Tulevatko ne todella palvelemaan tarkoitustaan antaen lisätietoa. Mietin laaturaporttilomakkeen muuttamista, mutta päätin vielä toistaiseksi pitäytyä vanhassa lomakkeessa, sillä GAS-tavoitelomakkeen tulokset tulevat näkymään kohdassa "toteutuiko asetetut tavoitteet". RAND-36 terveyteen liittyvä elämänlaadun mittari puolestaan ei tule soveltumaan esim. lapsiasiakkaille ja haluan seurata sen tuloksia erikseen.

Toimintakykymittareista jäin miettimään "tuolilta ylösnousu 30 sekunnissa"-testiä. Itse olen käyttänyt sitä enemmän, mutta tietoa toimintakykymittareista tutkiessani tuli use-

ammin vastaan testi ”tuolilta nousu 5 kertaa ajan kanssa”. Molemmat testit palvelevat käveleviä kuntoutujia kuten 10 metrin kävelytesti ja Up and Go-testikin. Myös pyörä-tuolia liikkumiseen käyttäville henkilöille haluaisin löytää tehokkaan testin istumatasa-painon mittaamiseen.

Seuraavaksi kuitenkin keskityn toiminimen internet-sivujen päivittämiseen ja toiminta-kykymittareiden tutkimista jatkan tammikuussa 2011, kun mittaripankki TOKY.net au-keaa. Sinne on tavoitteena koota eri mittausmenetelmiä arvioineen ja suosituksineen toimintakyvyn arvioinnin ja mittaamisen laadun ja yhdenmukaisuuden parantamiseksi. Uusi mittaripankki löytyy www.toimia.fi-sivuilta (TOIMIA 2010).

Tämä päivitystyö myös pysäytti miettimään, miten laaja-alaista yrittäjänä toimiminen on. Käytännön työtä tehdessä syventyy helposti itse konkreettiseen toimintaan niin, ettei enää tule ajatelleeksi kuinka paljon taustalla on vaikuttavia tekijöitä. Ajoittainen oman toiminnan tason arviointi on kuitenkin edellytys työn laadun ja turvallisuuden säilyttämiseksi sekä tarvittaessa parantamiseksi.

Tällä laadun kehittämistyöllä on merkitystä laajemminkin, sillä olen jäsenenä Suomen Ratsastusterapeutit ry:n hallituksessa. Yhdistyksessä tavoitteenamme on kehittää ratsastusterapiaa, todentaa sen vaikuttavuutta ja tarkkailla toiminnan laadukkuutta Suomessa. Yhteisillä koulutuspäivillä uuden tiedon omaksumisen lisäksi jaamme kokemuk-siamme ja pyrimme tukemaan pääasiassa yksin työskenteleviä kollegojamme. Yhdistys on myös mukana kansainvälisessä toiminnassa kuuluen jäsenenä FRDI:n (Federation of Riding for the Disabled International).

Tutustuessani erilaisiin kirjallisuuslähteisiin tähän opinnäytetyöhön liittyen, jäin erityi-sesti miettimään Tarja Kvistin väitöskirjaa (2004) hoidon laadusta. Mielestäni siinä ki-tytyi hyvin näkökulmat ennakoivan ja oikea-aikaisen hoidon merkityksestä asiakastyy-tyväisyyteen, mahdollisten komplikaatioiden ennaltaehkäisyyn ja taloudellisten resurs-sien hallintaan. Väitöskirjassa tuodaan myös esiin kuinka tärkeää on että, johtajat tun-

nistavat hiljaisen tiedon osaksi henkilöstön ammattitaitoa ja tukevat henkilökuntaa ammatillisessa kasvussa. Riittämättömän henkilökunnan ja kiireen todettiin estävän laadukkaan hoidon toteutumista. Lisäksi työyhteisö ja henkilökohtaiset voimavarat olivat keskeisiä tekijöitä estämässä tai edistämässä hoidon laadun toteutumista. (Kvist 2004: 57, 163-164.) Uskon, että suurin osa terveydenhuoltohenkilöstöstä tiedostaa edellä mainitut seikat ja mielellään työskentelisivät työyksikössä, jossa todella toimitaan laatu huomioiden. Lisäksi uskon, että tämän päivän taloudelliset säästöt hoidoissa ja/tai kuntoutuksessa tulevat maksamaan moninkertaisesti tulevaisuudessa mm. apuvälineinä, asunnonmuutostöinä, henkilökohtaisten avustajien palkkakuluina sekä lääkekuluina asiakkaiden toimintakyvyn heikentymisen myötä.

Mielestäni kaikkien, jotka työskentelevät hoitoaloilla, tulisi huomioida oman sekä työyksikkönsä toiminnan laatutaso ja osallistua aktiivisesti laadunkehittämiseen. Siten pystyisimme aina tarjoamaan asiakkaillemme hyvänlaatuisia ja ajan tasalla olevaan vaikuttavuustietoon perustuvia terveydenhuollon palveluja.

Lähteet

- Aalto, Anna-Mari – Aro, Arja – Teperi, Juha 1999. RAND-36 terveyteen liittyvän elämänlaadun mittarina. Mittarin luotettavuus ja suomalaiset väestöarvot. Tutkimuksia 101. Helsinki: Stakes. Verkkodokumentti. <<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/Tu101.pdf>>. Luettu 20.10.2010
- Autti-Rämö, Ilona – Vainiemi, Kirsi – Sukula, Seija – Louhenperä, Anneli n.d. GAS-menetelmä. Käsikirja. Versio 2. Verkkodokumentti. <[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/\(WWWAllDocsById\)/68378A01AEDED3A1C2257727003F01B0/\\$file/GAS_kasikirja_100518.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/(WWWAllDocsById)/68378A01AEDED3A1C2257727003F01B0/$file/GAS_kasikirja_100518.pdf)>. Luettu 20.10.2010
- Engeström, Yrjö – Kerosuo, Hannele – Kajamaa, Anu 2005. Projekteilla kehittämisestä kestäväan kehittämiseen. Interventiotutkimus sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa. Tutkimussuunnitelma 1.9.2005.
- GAS-menetelmä koulutus 2010. Kansaneläkelaitos. Verkkodokumentti. <[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/\(WWWAllDocsById\)/8826765B616AD55FC2257727003EDF1F/\\$file/GAS_koulutus_2010.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/(WWWAllDocsById)/8826765B616AD55FC2257727003EDF1F/$file/GAS_koulutus_2010.pdf)>. Luettu 20.10.2010.
- Hellstén, Kristiina – Röberg, Monica 2003. Kirjaa ja kehitä. Opas laadu kehittämiseen fysioterapia-alalle. Turku: Kvaliteekki.
- Henkilötietolaki 523/1999. Annettu Helsingissä 22.4.1999.
- Holma, Tupu 2003. ITE 2 – opas uudistuneen itsearviointi ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Holma, Tupu (toim.) 2007. Fysioterapianimikkeistö 2007. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Holma, Tupu – Outinen, Maarit - Haverinen, Riitta (toim.) 1997. PIENET – kohti laatu-järjestelmää. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, Stakes.
- ISO 9001 pk-yrityksille, Mitä tehdä - Ohjeita tekniseltä komitealta ISO/TC 176. 2002. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto.
- Kansaneläkelaitos 2010. Terveysosasto, kuntoutusryhmä. Kelan vaikeavammaisten avoterapiastandardi. Versio 6/19.1.2010 (voimassa 1.1.2011 lukien).
- Kujala, Eija 2003. Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Tilastolliseen prosessin ohjaukseen perustuva sovellus terveyskeskukseen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos.
- Kuluttajavirasto 2004. Kuluttajaviraston ohjeet ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 4/2004.

Kvist, Tarja 2004. Hoidon laatu – potilaiden ja henkilöstön yhteinen asia? Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja E. yhteiskuntatieteet 111. Hoitotieteen laitos.

Mäki, Tiina 2004. Laadun informaatio-ohjauksen haasteet – hoitohenkilökunnan ja laatusuositusten laadulle antamien merkitysten harmonisuus ja ristiriitaisuus. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet.

Toikko, Timo – Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistumiseen ja tiedontuotantoon. 3. korjattu painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

TOIMIA – toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin kansallinen asiantuntijaverkosto 2010. Etusivu. Verkkodokumentti. <<http://toimia.fi>>. Luettu 20.10.2010.

OHJE ITE –ARVIOIJALLEITE arviointilomake **SINKKU** 2003*Hyvä Arvioija!*

Arvioit toimintaasi ITE–menetelmään kuuluvalla itsearviointilomakkeella. Lomake on työväline laadunhallinnan tueksi. Voit olla yrittäjä, itsenäinen ammatinharjoittaja tai oman ammattialasi ainoa edustaja isommassa organisaatiossa.

Tässä itsearvioinnissa arvioidaan sitä, miten asiat ovat sinulla hallinnassa ja järjestyksessä. Se tarkoittaa esimerkiksi sitä, että käytössäsi on jokin menetelmä tai vakiintunut tapa saada selville, mitä mieltä asiakkaasi ovat palvelujen laadusta. ITE–arvioinnin tavoitteena on myös näyttää kehittämisen suuntaa, kun pyrit järjestelmällisempään toimintaan. Arviointilomake sisältää niitä asioita, joita nykyisin pidetään tärkeänä laadunhallinnan näkökulmasta. Kyse ei ole työntekijän työn laadun arvioinnista tai työn tulosten arvioinnista.

Arviointilomakkeessa on 25 arviointikohdetta, jotka kukin sisältävät yhden tai useamman arvioitavan osa-alueen. Sinun on arvioitava koko kokonaisuutta. Jos yksi alue on mielestäsi puutteellinen, kohtaa ei voi arvioida asiaksi, joka ”toteutuu sellaisena kuin pitääkin”. Tarkoitus on, että tekemäsi arvioinnin jälkeen pohdit tulosta siitä näkökulmasta, miten voisit vielä kehittää ja parantaa omaa toimintaasi.

Vastaa oman näkemyksesi mukaan. Jos arviointisi osuu usein 0-kohtaan asteikolla, se ei tarkoita, että et olisi lainkaan huolehtinut laadusta. Matalat arvioinnit syntyvät usein siitä syystä, että et ole kuvannut toimintatapojasi kirjallisesti tai et ole varmistanut toimintojen jatkuvuutta (esim. ilmaisut säännöllisesti, määrääjoin).

ARVIOINTIASTEIKKO**0 = Ei ole toteutunut lainkaan, asia ei ole ollut esillä**

Et ole tehnyt mitään asian hyväksi, asia ei ole ollut esillä missään yhteydessä.

1 = Asia on ollut esillä ja pohdittavana

Jotain on asian tiimoilta tapahtunut; olet keskustellut asiasta jonkun kanssa ja olet miettinyt, pitäisikö tehdä jotain tai olet päättänyt, että palaat asiaan myöhemmin.

2 = Paraikaa kehitteillä, kokeiluja menossa tai toteutunut satunnaisesti

Olet ryhtynyt toimeen asian kuntoon saattamiseksi, olet päättänyt toimintatavasta omassa mielessäsi, menossa on hanke, olet tehnyt satunnaisia kokeiluja tai asia on ollut esillä omiin tai muiden opiskeluihin liittyen.

3 = Käytössä, mutta toteutuu vain osittain

Toteutuu jo toiminnassasi, mutta ei kaikilla arviointikohteen osa-alueilla tai vaatii vielä kehittämistä joiltain osin.

4 = Käytössä, toteutuu kaikilla arviointikohteen osa-alueilla

Toteutuu sellaisena kuin pitääkin: ”koko palikka kunnossa”. Olet dokumentoinut oleelliset asiat ja asiaan liittyvät asiakirjat, ohjeet, lomakkeet ym. ovat myös järjestyksessä ja hallinnassa.

Eos= En osaa arvioida, ei koske minua

Kun et todellakaan tiedä asiasta mitään tai et ole missään tekemisissä asian kanssa. Tämä kohta ei ole tarkoitettu tilanteeseen, jossa olet vähän epävarma miten asia on hoidettu.

TYÖYKSIKÖN ITSEARVIOINTI

ITE arviointilomake **SINKKU** 2003 1(2)

- 0 = Ei lainkaan toteutunut
 1 = Asia on ollut esillä ja pohdittavana
 2 = Paraikaa kehitteillä, kokeiluja menossa, toteutunut satunnaisesti
 3 = Käytössä, mutta toteutuu vain osittain tai vain joillakin arviointikohteen osa-alueilla
 4 = Käytössä ja toteutuu täysin kaikilla arviointikohteen osa-alueilla
 Eos = En osaa arvioida, ei koske minua

	0	1	2	3	4	Eos
1. Minulla on ajan tasalla oleva, perustehtäväni ja toiminnan tavoitteet ilmaiseva toiminta-ajatus tai vastaava.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Työtäni ohjaavat keskeiset arvot ja periaatteet olen kirjannut ja tarkistan niitä säännöllisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Vuosittain laadin toimintasuunnitelman, josta käyvät ilmi toiminnan painopistealueet sekä mitattavissa olevat tulos- ja laatuavoitteet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Olen selvittänyt keskeisten asiakas- ja sidosryhmieni palvelutarpeet ja odotukset sekä myös muut palveluihini kohdistuvat vaatimukset. Tarkistan ne määrääjain.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Olen kuvannut ja arvioinut keskeiset palveluprosessini ja työkäytäntöni sekä osuuteni asiakkaitteni kannalta tärkeissä yhteisissä palveluketjuissa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Olen määritellyt oman palveluvalikoimani sekä laatinut keskeisistä palveluista tarkemmat kuvaukset (palvelukuvaus, palveluseloste yms.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Minulla on työtehtävieni edellyttämä pätevyys ja olen selvillä työni vastuista sekä valtuuksista, jotka olen myös kirjannut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Arvioin säännöllisesti omaa osaamistani sekä koulutus-tarpeitani suhteessa työn tavoitteisiin ja asiakkaitteni tarpeisiin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Kehitän ja ylläpidän osaamistani sekä ammattitaitoani henkilökohtaisen kehitymis- ja koulutussuunnitelman mukaisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Sijaisen, muun työntekijän tai opiskelijan perehdyttämiseksi työhön ja työpaikan / yrityksen toimintaan minulla on perehdyttämisohjelma tai vastaava.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Koneiden, laitteiden ja työvälineiden käytöstä, säilytyksestä ja huollosta minulla on tarvittavat ja ajan tasalla olevat ohjeet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Varmistan tutkimus-, hoito-, testaus- ja mittausvälineitä vaadittavan tarkkuuden ja täsmällisyyden säännöllisesti tapahtuvan kalibroinnin, kirjanpidon ja päivitysmerkintöjen avulla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ITE arviointilomake **SINKKU** 2003 2(2)

0 1 2 3 4 Eos

- | | | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|
| 1. | Olen laatinut omat ’hyvän hoidon periaatteet’ tai laatukriteerit tai käytän / sovellan valmiita laatukriteerejä. | | | | | | |
| 2. | Ulkopuolelta ostettavien palvelujen, raaka-aineiden tai tavaroiden (koneet, laitteet, työvälineet, tarvikkeet) hankinta- ja ostomenettelyistä minulla on ajan tasalla olevat ohjeet. | | | | | | |
| 3. | Arvioin säännöllisesti työkykyäni ja jaksamistani sekä huolehdin toimintakyköni säilymisestä ja edistämisestä. | | | | | | |
| 4. | Hankin säännöllisesti palautetta palvelujani käyttäviltä asiakkailta (esim. potilaat) sekä tarvittaessa myös omaisilta. Hyödynnän palautteiden tulokset. | | | | | | |
| 5. | Hankin säännöllisesti palautetta yhteistyökumppaneilta (esim. tilaaja) ja muilta tärkeiltä sidosryhmiltä (esim. ostaja). Hyödynnän palautteiden tulokset. | | | | | | |
| 6. | Olen laatinut sisäistä ja ulkoista tiedottamista sekä markkinointia varten palveluistani ja toiminnastani esitteet, kotisivut tai vastaavat, jotka pidän ajan tasalla. | | | | | | |
| 7. | Olen täsmentänyt kirjallisesti, mitä ja miten kirjaan asiakas- ja potilasasiakirjoihin. Kirjaamisessa noudatan valtakunnallisten ohjeiden, lakien sekä asetusten henkeä. | | | | | | |
| 8. | Kokoan toiminnastani tilastotietoa ja tunnuslukuja, jotka kuvaavat asiakaskuntaa, palveluja sekä työntekijöiden tuloksia. Tietoja hyödynnän toiminnan arvioinnissa, suunnittelussa ja kehittämisessä. | | | | | | |
| 9. | Arvioin asiakkaan saaman hoidon ja palvelun vaikutuksia mahdollisimman luotettavilla ja vertailukelpoisilla mittareilla, Olen kuvannut käyttämäni menettelytavat. | | | | | | |
| 10. | Olen varmistanut, että yritykseni tai omaa toimintaani ohjaavat asiakirjat (suositukset, ohjeet, lomakkeet, laatukäsikirja ym.) ovat ajan tasalla ja hallinnassa. | | | | | | |
| 11. | Toteutan säännöllisesti itsearviointia. Kirjaan arvioinnin tulokset, parantamisalueet ja suunnitellut parannustoimet sekä seuraan niiden toteutumista. | | | | | | |
| 12. | Vertaan toimintatapojani suunnitelmallisesti muiden kollegojen toimintaan tai eri aloilla toimivien yksiköitten toimintaan ja saavutuksiin. Kirjaan ja hyödynnän vertailujen tulokset. | | | | | | |
| 13. | Olen aktiivinen toiminnan kehittämisessä. Minulla on säännöllisesti omia hankkeita tai osallistun muiden hankkeisiin. Toteutan kehittämistyön suunnitelmallisesti ja hyödynnän tuloksia toiminnan jatkuvassa parantamisessa. | | | | | | |

Laatukäsikirja

Tmi Ratsutila Päivölä
2010

Sisällys

1	JOHDANTO	4
1.1	Laadunhallintajärjestelmä	4
1.2	Toiminimen esittely	4
2	ASIAKKAAT JA YHTEISTYÖTAHOT	6
2.1	Asiakkaiden odotukset ja tarpeet	6
2.2	Yhteistyö	6
2.3	Henkilöasiakkaiden oikeudet	7
3	JOHTAMINEN	8
3.1	Toimintaperiaate ja laatupolitiikka	8
3.2	Tavoitteet	8
3.3	Toiminnan suunnittelu ja organisointi	9
3.4	Henkilökunta	10
3.5	Toimitilat ja välineet/ varusteet	11
4	TURVALLISUUS	13
4.1	Työturvallisuus	13
4.2	Turvallisuusasiakirja	14
4.3	Tietoturvallisuus	14
5	RATSASTUSTERAPIAPALVELUN TOTEUTUS	15
5.1	Yhteydenotto ja palvelun saatavuus	15
5.2	Kirjalliset luvat	15
5.3	Henkilöstön työ- ja toimintatavat	16
5.4	Terapiaprosessi	17
5.5	Ratsastusterapian mittarit ja tutkimukset	18
5.6	Terapiamenetelmät ja harjoitteet	20
5.7	Ratsastusterapian dokumentaatio	22
6	LAADUN MITTAUS, ARVIOINTI JA PARANTAMINEN	22
6.1	Mittaus- ja arviointimenettelyt	22

6.2	Laaturaportit	24
6.3	ITE SINKKU itsearviointilomake	24
	Lähteet	25
	Liitteet	
	Liite 1. Luettelo liitteistä	

1 JOHDANTO

1.1 Laadunhallintajärjestelmä

Laadunhallintajärjestelmän tarkoituksena on varmistaa laadukkaan ratsastusterapian toteutuminen. Tähän laatukäsikirjaan on kirjattu toiminimen menettelytavat ratsastusterapiassa ja se on tarkoitettu toiminimen sisäiseen käyttöön. Se toimii työohjeena ja on apuna uusien avustajien työhön perehdytyksessä sekä tarjousten laadinnassa.

Laatukäsikirja on laadittu Suomen Fysioterapeutit ry:n mallia apuna käyttäen. Laatujärjestelmä mukailee pääperiaatteiltaan ISO 9001 standardia. ISO 9001 standardin taustalla olevat laadunhallinnan periaatteet ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, henkilöstön osallistuminen ja jaksaminen, prosessimainen toimintamalli, järjestelmällinen johtamistapa, jatkuva parantaminen, tosiasioihin perustuva päätöksenteko sekä yhteistyö alihankkijoiden kanssa. Laatukäsikirjassa asetettujen laatuvaatimusten lisäksi noudatetaan voimassaolevaa Kelan vaikeavammaisten avoterapia standardia (liite 1), Suomen Fysioterapeutit ry:n eettisiä periaatteita (liite 2) ja laatusitoumusta (liite 3) sekä Suomen Ratsastusterapeutit ry:n laatuperiaatteita (liite 4). Lisäksi ratsastusterapeutti on kirjannut omat eettiset periaatteet ratsastusterapiaan (liite 5).

Laadunhallintajärjestelmää ja sen asiakirjoja käytetään toiminnan apuna. Laadunhallintajärjestelmän dokumentaatioon kuuluvat tämä laatukäsikirja liitteineen, vuosittaiset laaturaportit sekä niiden pohjalta tehtävät muutokset kirjallisena (liite 6). Laatukäsikirjaa säilytetään sekä sähköisessä muodossa että paperitulosteina.

1.2 Toiminimen esittely

Tmi Ratsutila Päivölä on aloittanut toimintansa vuonna 1996 Espoossa omissa tiloissa. Muuton myötä v. 2003 toiminta on jatkunut vuokratallilla ensin Vaasassa ja 8.10.2005

lähtien Mustasaaressa. V. 2009 toiminimi muutti takaisin Espooseen, tosin vuokratilat sijaitsevat Kirkkonummella.

Toiminnan alkaessa kohderyhmänä oli harrasteratsastajat mukaan lukien vammaisratsastajat. Vuodesta 2000 uutena osa-alueena liittyi ratsastusterapia.

Toiminimen toiminnasta vastaa Inke Rapeli, ammatiltaan fysioterapeutti, NDT-terapeutti ja ratsastusterapeutti-SRT. Lisäksi hän on Centered Riding-ohjaaja ja Suomen Ratsastajainliiton hyväksymä vammaisratsastusohjaaja sekä ratsastusvalmentaja.

Toiminimi työllistää sivutyönä osa-aikaisesti, pääasiassa viikonloppuisin ja etusijalla ovat ratsastusterapiaan tulevat kuntoutujat. Yksittäiset tunnit harrasteratsastajille ovat erikseen sovittavissa.

YHTEYSTIEDOT

Yhteyshenkilö: Inke Rapeli

Postitusosoite: Kaivomestarinkatu 8 A 1

02770 Espoo

Käyntiosoite: Westerkullantie 159

02510 Kirkkonummi

Puhelin: 040-7336937

Sähköposti: inke.rapeli@ratsutilapaivola.net

2 ASIAKKAAT JA YHTEISTYÖTAHOT

2.1 Asiakkaiden odotukset ja tarpeet

Yleisellä tasolla kuntoutujat odottavat saavansa ammattitaitoista, luotettavaa, turvallista ja suunnitelmallista ratsastusterapiaa perustuen hyvään terapiakäytäntöön ja vaikuttavuustuloksiin. Tavoitteena on heidän työ- ja/ tai toimintakyvyn ylläpitäminen sekä lisääminen. Heidän tarkemmat odotukset ja tarpeet vaihtelevat yksilöllisesti. Hyvä vuorovaikutus terapeutin, terapiahevosien ja mahdollisen avustajan kanssa sekä kuntoutujan omien tarpeiden, mielipiteiden ja toiveiden huomioiminen ovat onnistuneen palvelun edellytyksiä. Myös tarkoituksenmukainen ajankäyttö/ kiireettömyys, terapiavälineistön ja ympäristön toimivuus sekä viihtyvyys vaikuttavat positiivisesti kuntoutumiseen.

2.2 Yhteistyö

Hyvä yhteistyö sopimusosapuolien ja muiden yhteistyötahojen kanssa on tärkeää sekä ratsastusterapian vaikuttavuuden että laadun kannalta. Kuntoutujakohtaisten yhteys henkilöiden tiedot ovat yleensä maksusitoumuksessa. Tärkeitä ammatillisia yhteistyötahoja ovat muut kuntoutujan hoitoon osallistuvat terapeutit ja lääkärit.

Ratsastusterapiajakson aikana tehdään yhteistyötä kuntoutujan hoitoon osallistuvien tahojen sekä omaisten ja lähipiirin kanssa kuntoutujan suostumuksella. Lähipiiriin voi kuulua esim. palvelutalon henkilökunta. Sovitut yhteistyötahot kirjataan terapiajakson alussa asiakaskorttiin. Toiseen sopimusosapuoleen otetaan yhteyttä esim. jos kuntoutuja peruuttaa aikojaan toistuvasti tai keskeyttää terapiajaksonsa. Kuntoutujan hoidosta vastaavaan yksikköön otetaan yhteyttä esim. jos määrätty terapia ei ole tarkoituksenmukaista tai kuntoutussuunnitelmaa halutaan muuttaa.

Hoitojakson aikainen yhteistyö tapahtuu yleensä puhelimitse, mutta tarvittaessa myös henkilökohtaisesti. Muut kuntoutusryhmään kuuluvat terapeutit ovat tervetulleita seu-

raamaan ratsastusterapiaa ja tarvittaessa ratsastusterapeutin on mahdollista käydä seuraamassa kuntoutujan esim. fysioterapiaa. Terapeutti osallistuu pyydettyä myös kuntoutussuunnitelmakokouksiin. Lyhyen terapiajakson (alle 3 kk) päätyttyä tai viimeistään kuukautta ennen pidemmän kuntoutusjakson päättymistä tehdään kirjallinen avoterapiapalaute, joka toimitetaan maksavalle taholle, kuntoutujalle ja kuntoutujan hoidosta vastaavalle taholle. Kuntoutuja voi antaa sen tarpeen mukaan myös toisille kuntoutukseen osallistuville tahoille esim. muille terapeuteille. Palaute laaditaan Kelan lomakkeelle KU 117, Palaute vaikeavammaisen lääkinnällisestä kuntoutuksesta (liite 7) ja sen mukaan liitetään kopio täytetystä GAS-tavoitelomakkeesta (liite 8).

Vuoden 2011 alusta yhteistyötä ja tiedonkulkua lisätään tehostamalla terapiavihkon käyttöä. Terapiavihkon tulee kulkea kuntoutujan mukana ja siihen kirjataan muille toimijoille tarpeellisia tietoja.

2.3 Henkilöasiakkaiden oikeudet

Perusperiaatteena on kunnioittaa yksilön oikeuksia ja ihmisarvoa tasapuolisesti ja -arvoisesti. Henkilöasiakkaiden oikeudet on määritelty laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (liite 9). Lisäksi noudatetaan Sosiaali- ja terveysministeriön asetusta potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä 99/ 2001 (liite 10) sekä henkilötietolakia (liite 11).

Terapeutti vastaa potilasasiakirjoista muodostuvasta henkilörekisteristä ja luovuttaa tietoja vain potilaan allekirjoittamalla suostumuksella. Potilaalla on oikeus tarkistaa itseään koskevat potilasasiakirjamerkinnot ja saada mahdolliset virheelliset tiedot korjatuksi. Toiminimellä on laadittuna sekä rekisteriseloste (liite 12) että tietosuojaseloste (liite 13).

3 JOHTAMINEN

3.1 Toimintaperiaate ja laatupolitiikka

Toiminimen toimintaperiaatteena on tarjota laadukasta ja vaikuttavaa ratsastusterapiaa ajanmukaisin menetelmin ja välinein kuntoutujien työ- ja toimintakyvyn sekä elämänlaadun ylläpitämiseksi ja lisäämiseksi.

Toiminnassa noudatetaan fysio- ja ratsastusterapeuttien eettisiä periaatteita (liitteet 2 ja 5) palvellen kuntoutujia yksilöllisesti. Ratsastusterapian vaikuttavuutta arvioidaan koko käyntijakson ajan ja työtä peilataan asiakkailta ja yhteistyötahoilta saatuun palautteeseen. Toiminnassa panostetaan terapeutin, hevosen ja avustajien koulutukseen, hyvinvointiin ja yhteistyöhön.

Toiminimen laatupolitiikka voidaan kiteyttää seuraaviin kohtiin:

- Ratsastusterapia on kuntoutujalähtöistä ja yksilöllistä.
- Ratsastusterapia on suunnitelmallista ja vaikuttavaa.
- Ratsastusterapia toteutetaan turvallisuus huomioiden.
- Ammattitaitoa ylläpidetään ja täydennetään säännöllisin koulutuksin.
- Toiminta pohjautuu laadun jatkuvaan arviointiin ja parantamiseen.

Terapeutti on sitoutunut noudattamaan alan yleisiä laatuperiaatteita Suomen Fysioterapeuttien laatusitoumuksella (liite 3) sekä Suomen Ratsastusterapeutit ry:n laatuperiaatteita (liite 4).

3.2 Tavoitteet

Tavoitteena on toiminimen järjestelmällinen toiminta kaikilla tasoilla sekä aukoton dokumentaatio. Kaikkien toimenpiteiden tulee perustua suunnitteluun ja tavoitteellisiin toimintatapoihin. Hyvä dokumentointi takaa toimenpiteiden olevan jälkikäteen selvitet-

tävissä ja mahdolliset laatupoikkeamat siten jäljitettävissä. Poikkeamien syyt ovat selvillä ja niiden ehkäiseminen on jatkossa mahdollista.

3.3 Toiminnan suunnittelu ja organisointi

Toiminnan suunnittelu ja organisointi on terapeutin vastuulla. Hän vastaa resurssien riittävydestä ja voimavarojen kohdistamisesta.

Työajat suunnitellaan yhdistäen kuntoutujan, terapeutin ja mahdollisen avustajan aikataulut muu tallilla oleva toiminta huomioiden. Ratsastusterapian kysynnän ollessa suurempi kuin tarjonnan on huomioitava terapiahevosien terapiatyömäärä suhteessa muuhun lepoon/ liikuntaan sekä terapeutin realistiset mahdollisuudet ajallisesti toteuttaa sekä käytäntö että paperityöt laadukkaasti ja oma jaksaminen huomioiden. Asiakasmäärä ja työtunnit on laskettu sisältämään terapeutin lomat ja mahdolliset sairaspäivät.

Tällä hetkellä toiminimen toiminta on mukautettu tarjoamaan pääasiassa ratsastusterapiaa avokuntoutuksena vaikeavammaisille. Sopimukset asettavat laatuvaatimuksia ja sitovat hinnat sopimuskausien ajaksi. Tarjousten laadinnan ja hinnoittelun tulee perustua vallitsevaan kustannus- ja hintatasoon sekä pitkäjänteisen toiminnan suunnitteluun. Sopimusten kautta tulevat kuntoutujat muodostavat suurimman osan asiakaskunnasta. Toiminnan suunnittelussa käytetään hyväksi asiakasmäärää suhteessa käyntikertamääriin.

Toiminimi pyrkii pitämään toimintansa helposti hallittavissa eli riittävän pienenä. Tavoitteena on kestävien terapiasuhteiden muodostuminen ja uusien asiakkaiden saaminen hyvän maineen ja laadukkaan työn perusteella.

Toiminimeä ei ole toistaiseksi tarvinnut markkinoida ulkoisesti, mutta internet-sivut on

otettu käyttöön. Kelan vaikeavammaisten avoterapiastandardin mukaan sivuilla tulee olla tietoa mm. terapeutista, hänen kielitaidostaan ja työkokemuksesta sekä erikoistumiskoulutuksista (liite 1). Lisäksi tilat ja "laitteet" tulee esitellä sekä selkeästi ilmaista, että ratsastusterapiassa on kyse Kelan kuntoutujalle järjestämä ja rahoittama kuntoutus.

Toiminimen sisäinen tiedottaminen tapahtuu pääasiassa suullisesti.

3.4 Henkilökunta

Terapeutilla on fysioterapeuttina asianmukainen peruskoulutus ja erikoistuminen ratsastusterapiaan. Hän panostaa ammattitaidon ylläpitoon ja parantamiseen monipuolisella täydennyskouluttautumisella niin fysio- kuin ratsastusterapeuttina.

Avustajat ovat hevosmiestaitoisia henkilöitä, jotka ovat joko käyneet Suomen Ratsastajainliiton peruskurssin vammaisratsastuksessa taluttamiseen/ avustamiseen ja/ tai läpikäyneet työtehtävänsä terapeutin ohjauksessa ja terapiahevoseen tutustuen. Heille on myös kirjallinen ohjeistus työtehtäviin ja turvallisuuden huomiointiin (liite 14). Avustajien pysyvyys lisää sekä turvallisuutta että laatua. Avustajien määrä pyritään pitämään vakiona (2-3 henkilöä).

Terapiahevosena toimii ratsastusterapiaan soveltuva ja koulutettu ratsu. Se on toiminut harrasteratsuna erityisryhmille v. 1996, osallistunut ratsastusterapiakoulutukseen kahden ratsastusterapeuttiopiskelijan käytännön harjoittelussa sekä opinnäytetöissä v.1997- 2000 ja terapiahevosena v. 2000 lähtien. Ratsastajan painorajoitus on 100 kg

Ratsastusterapeutti on työskennellyt myös toisen ratsastusterapiaan soveltuvan, tarpeen mukaan lainattavissa olevan, ratsun kanssa taatakseen ratsastusterapian jatkumisen mahdollisimman monelle kuntoutujalle terapiahevosien sairastumisen varalta. Rat-

sastajan painorajoitus on 70 kg. Myös avustajat tuntevat ko. ratsun.

3.5 Toimitilat ja välineet/ varusteet

Ratsastusterapia toteutuu pientallilla, Åkerkulla RRM, Kirkkonummella. Käytössä on ratsastuskenttä, peltoa, hiekkateitä ja metsäpolkuja. Parkkipaikka, tallialue ja ratsastuskenttä ovat tarkoituksenmukaisesti valaistavissa. Ramppi on rakennettu huomioiden terapiahevosen korkeus ja kuntoutujien pituuserot sekä eri tavat nousta ratsaille.

Talliin pääsee myös pyörätuolilla pyörätuoliluiskia käyttäen ja mahdollisuus istuutua on sekä tallissa että ulkona. Käytössä on sisäWC.

RATSASTUSTERAPIAVÄLINEISTÖ

Ramppi	Kpl 1
Pyörätuoliluiskat	pari
Vaellussuitset	1
Värimerkilliset ohjat	1
Lisäohjat	1
Kuminauhat	1
Riimunaru, pitkä	1
Juoksutusliina	1
Juoksutusraippa	1
Terapiavyöt	3
Terapiahuovat	3
Peitot/ huovat	3
Geelipatja	1
Romaani	1

Rintaremmi	1
Takaaohjastusohjat	1
Raippa	1

Hevoskohtaiset varusteet

Suitset	1
Koulusatula	1
Estesatula	1
Loimet	2
Riimut	
Riimunarut	
Pintelit ja suojat jalkoihin	
Erikokoiset ja tuntuiset harjat	
Kaviokoukut	

Centered Riding välineet

Terapiapallo	1
Tasapaino-ohja	1
Pikkukepit käsille	4
Digiflex sormille	2
Joustavat nauhat, eri vahvuuksilla	

Muut varusteet

Videointi ja valokuvausvälineet

Ratsastuskentän puomit, tolpat ja kartiot sekä peilit

Kypärät (3 eri kokoa) ja turvaliivi

Lisävaatteet; hanskat, kaulaliinat, korvaläpät, takit

Kengitysvälineet löystyneiden kenkien irrottamiseen ja irtokenkien takaisin kiinnittämiseen

Ensiapuvälineet hevosen haavojen yms. pienten tapaturmien varalta

Kaikkia välineitä ja varusteita säilytetään niille tarkoituksenmukaisissa oloissa, sovitulla paikoilla. Niiden kuntoa seurataan jatkuvasti ja tarvittaessa ne vaihdetaan uusiin.

4 TURVALLISUUS

4.1 Työturvallisuus

Toiminimen työturvallisuudesta vastaa terapeutti. Hänellä on voimassaoleva EA1 koulutus. Sekä terapeutilla että avustajilla on käytössä tilanteen vaatimat henkilösuojaimet ja turvallisuusvälineet. Esim. liukkaalla alustalla liikuttaessa käytetään kengissä nastallisia liukuesteita tai terapeutin ollessa kuntoutujan kanssa yhdessä terapiahevosen selässä käyttää myös terapeutti ratsastuskypärää.

Terapiavälineiden kuntoa tarkkaillaan jatkuvasti ja ne vaihdetaan tarvittaessa uusiin.

Työtapaturmat ovat olleet toiminnassa harvinaisia, mutta työergonomiaan on syytä kiinnittää erityistä huomiota. Hyvän järjestyksen ja siisteyden ylläpitäminen ehkäisee myös tapaturmia. Hätä- ja vaaratilanteissa noudatetaan turvallisuusohjeita. Avustajille on lakisääteinen tapaturmavakuutus Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjolassa.

Myös työviihtyvyyteen ja henkiseen hyvinvointiin kiinnitetään huomiota. Ilmapiiri halutaan säilyttää rentona ja avoimena. Kehitysehdotukset ja mahdollinen kritiikki huomioidaan keskustelemalla ja perustelemalla eri näkökulmia. Terapeutin työnohjaus toteutuu keskusteluin kollegoiden kanssa puhelimitse, koulutuksien yhteydessä ja Suomen Ratsastusterapeutit ry:n hallituksen kokouksien yhteydessä. Terapeutti osallistuu työnohjaukseen myös perustyössään Omnian ammattiopistossa, jossa hän opettaa fysioterapiaa ja kuntoutusta tuleville lähihoitajille.

4.2 Turvallisuusasiakirja

Toiminimellä on erillinen turvallisuusasiakirja (liite 15), joka sisältää mm. tietoa turvallisuusvälineistä ja henkilösuojaimista, riskien arvioinnista ja turvallisuuden suunnittelusta, onnettomuuskirjanpidosta ja onnettomuuden syyn tutkinnasta, rakennusten ja rakenteiden huollosta, palo- ja pelastussuunnitelmasta sekä ensiapuvalmiudesta, turvallisuusohjeet ratsastusterapiassa sekä toimintaohjeet onnettomuus- ja hätätilanteita varten. Turvallisuusasiakirja on laadittu kuluttajaviraston ohjeita ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi hyväksi käyttäen (liite 16).

Terapeutti on Suomen Fysioterapeutit ry:n yrittäjäjäsen, johon liittyy potilasvahinkovakuutus, vastuuvakuutus ja oikeusturvavakuutus (liite 17).

4.3 Tietoturvallisuus

Toiminimen toimistopiste on postitusosoitteessa. Asiakastiedot säilytetään lukittavassa kaapissa. Tietokone on suojattu salasanalla ja ajoittaisen internet- yhteyden vuoksi Soneran virustorjuntaohjelmalla ja palomuurilla automaattisin päivityksin. Tuntemattomilta tahoilta tulleita sähköpostin liitetiedostoja ei avata. Varmuuskopiot otetaan säännöllisesti. Tarvittaessa paperitulosteet tuhotaan silppurilla.

Tallilla on mukana kuntoutujien yhteystiedot (puhelin/ kalenteri) sekä kyseisen päivän kuntoutujien käyntikertalomakkeet, jotka on kirjattu nimikirjaimin.

5 RATSASTUSTERAPIAPALVELUN TOTEUTUS

5.1 Yhteydenotto ja palvelun saatavuus

Kun kuntoutuja valmistautuu hakemaan ratsastusterapiaa Kelan maksamana tulee hänen ottaa yhteyttä terapeuttiin ennen terapeutin nimen kirjaamista hakulomakkeisiin. Terapeutti sopii ottavansa kuntoutujan ratsastusterapiaan, jos hänen työtilanteensa sen sallii eikä esteitä ole mm. turvallisuusseikat huomioiden. Samalla selvitetään onko kuntoutujan kannalta merkitystä talvi-kevät-kesä-syys- kausilla (kylmyys, kuumuus). Kuntoutujan saatua myönteisen päätöksen ottavat he yhteyttä terapeuttiin ratsastusterapian aloittamisesta. Terapeutin on hyvä saada esitietoja uuden kuntoutujan toimintakyvystä voidakseen mm. suunnitella vaihtoehtoiset ratsaille nousutavat ja riittävän avustajamäärän turvallisuuden takaamiseksi. Kuntoutuja ohjeistetaan pukeutumaan säänmukaisiin ja hankaamattomiin vaatteisiin.

5.2 Kirjalliset luvat

Kuntoutujan antamia tietoja käsitellään luottamuksella ja salassapitovelvollisuus koskee sekä terapeuttia että avustajia (liite 18).

Kuntoutuja allekirjoittaa kirjallisen ratsastusterapiasopimuksen, johon kirjataan sopimuksen osapuolet, terapian yhteistyötahot, onko terapeutilla lupa kuntoutuksen takia tarpeellisten tietojen hankkimiseen ja luovuttamiseen, tiedotus yhteistyöpalavereista, onko terapeutilla oikeus valokuvata ja/ tai videoida kuntoutujaa, saako opiskelija tulla mukaan seuraamaan ratsastusterapian toteutumista, kuljetukset terapiaan, tiedotus lomista ja poissaoloista, terapian toteutus (odotukset ja tavoitteet, väliarviointi, palaute), sekä terapiasopimuksen kesto (liite 19).

Toteutunut yhteistyö kirjataan asiakaskorttiin (päivämäärä, henkilö, keskustelun keskeinen sisältö) (liite 20).

5.3 Henkilöstön työ- ja toimintatavat

Henkilökunta on kohteliasta ja huomaavaista. Terapeutti esittäytyy ensimmäisellä käyntikerralla esitellen myös terapiahevosen ja avustajat sekä tilat tarpeenmukaisesti. Yksityisluonteisista asioista keskusteltaessa huomioidaan puheen kuuluvuus sekä henkilökohtaisessa kanssakäymisessä että puhelinkeskusteluissa.

Tehokas kommunikointi ja vuorovaikutus sisältävät potilaan kuuntelemisen ja ymmärtämisen. Terapeutti kertoo asioista avoimesti ja pyrkii näkemään asiat myös kuntoutujan perspektiivistä. Vuorovaikutus tapahtuu hyväksyvässä ilmapiirissä. Kommunikointitavat muokataan kuntoutujan tarpeiden mukaan.

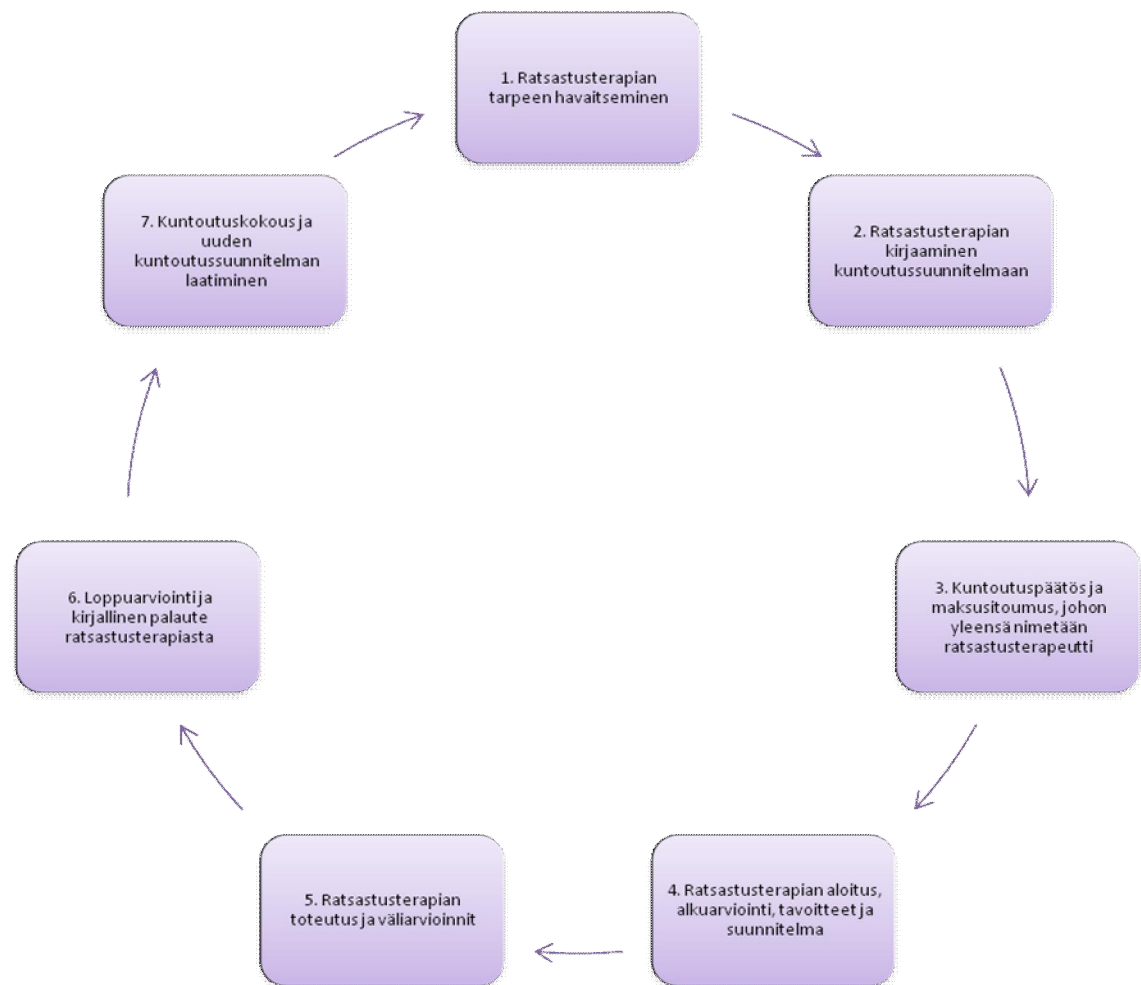
Kuntoutujalle kerrotaan ratsastusterapiaan liittyvistä asioista, kuten sen yleisistä vaikutusmekanismeista, hevosen luontaisesta käyttäytymisestä, riskeistä/ turvallisuudesta, mm. heidän ikänsä ja kiinnostuksensa huomioiden. Kuntoutujalle annetaan tilaisuus esittää kysymyksiä ja hänen mielipiteensä otetaan huomioon terapian suunnittelussa.

Terapeutti arvioi erilaisia harjoitevaihtoehtoja huomioiden mm. kuntoutujan tavoitteet, toiveet, tasapaino, yleiskunto ja uskallus. Lisäksi on huomioitava hevonen, avustaja, ympäristö ja turvallisuus (vaaratilanteiden ennakointi ja toiminta olosuhteiden muuttuessa yllättäen). Terapeutti vastaa ratsastusterapiasta sen kaikissa vaiheissa ja voi kieltäytyä antamasta terapiaa, jos katsoo sen olevan kuntoutujalle haitallinen tai tarpeeton tai onnettomuusriski on liian suuri.

Terapeutti toimii yhteistyössä erityisesti kuntoutujan fysio- ja/ tai toimintaterapeutin kanssa taatakseen ratsastusterapian tukevan kuntoutujan kokonaisvaltaista kuntoutusta. Tarvittaessa otetaan yhteys kuntoutujan muihin hoitoon osallistuviin tahoihin, hoidosta vastaavaan yksikköön tai hänen lähipiiriinsä. Kaikki yhteistyö tapahtuu kuntoutujan suostumuksella.

Terapeutti tiedostaa oman ammattitaitonsa rajat ja on sitoutunut kehittämään itseään, terapiahevostaan ja avustajiaan toimintansa laatu- ja turvallisuustason ylläpitämiseksi ja lisäämiseksi.

5.4 Terapiaprosessi



Kuvio 1. Ratsastusterapiaprosessin toteutuminen

Suullisten ja kirjallisten (esim. kuntoutussuunnitelma ja aiemmat terapiapalautteet) esitietojen sekä ensimmäisellä ratsastusterapiakerralla kuntoutujalta saatujen haastatteluun ja havainnointiin perustuvien tietojen pohjalta laaditaan yhdessä ratsastusterapien yksilölliset tavoitteet ja suunnitelma niiden saavuttamiseksi. Toisen/ kolmannen

käyntikerran videointi sekä yhteistyö kuntoutujan fysio- ja/ tai toimintaterapeutin kanssa varmentaa terapian suunnan. Tarkistuspisteet ja terapian vaikuttavuuden seuranta suunnitellaan. Tiedot ja suunnitelma kirjataan.

Ratsastusterapia toteutuu yksilöterapiana palveluntuottajan tiloissa. Kuntoutujan tarpeet ja ongelmat huomioidaan suhteessa hänen jokapäiväisen elämänsä vaatimuksiin. Niihin suhtaudutaan ratkaisu- ja voimavarakeskeisesti. Terapia toteutetaan vuorovaikutuksessa kuntoutujan kanssa ja se muotoutuu hänen tilanteensa ja tarpeidensa mukaan hoitosuunnitelman suunnassa. Suunnitelmaa ja toteutusta arvioidaan jatkuvasti terapian vaikuttavuuden varmistamiseksi. Kuntoutujan voimavaroja seurataan terapiajakson edetessä optimaalisen työ- ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja lisäämiseksi. Häntä kannustetaan myös itsehoitoon ja liikunnalliseen elämäntapaan. Kaikki terapian aikaiset tapahtumat kirjataan.

Terapiajakson lopussa arvioidaan jakson tuloksellisuus ja tavoitteiden saavuttaminen suunnitelman mukaisilla menetelmillä. Loppuarvioinnin tuloksista, tavoitteiden saavuttamisesta ja mahdollisesta uudesta ratsastusterapiajaksoista keskustellaan kuntoutujan kanssa. Ratsastusterapiasta laaditaan kirjallinen palaute, joka toimitetaan maksavalle taholle, kuntoutujalle ja kuntoutujan hoidosta vastaavalle taholle. Kuntoutujan hoidosta vastaava taho laatii uuden kuntoutussuunnitelman 1-3 vuoden ajalle.

5.5 Ratsastusterapian mittarit ja tutkimukset

Kuntoutujan ratsastusta videoidaan 2- 4 kertaa/ ratsastusterapiajakso, riippuen sen pituudesta (liite 21). Videoinnin pohjalta arvioidaan kuntoutujan ryhdin, symmetrian suhteessa keskilinjaan ja terapiahevosen liikkeisiin mukautumisen muutosta. Kuntoutujan kävelyä kuvataan ennen ja/ tai jälkeen ratsastuksen arvioiden mm. kävelyn linjausta, raideleveyttä, alaraajojen linjauksia, askelpituutta, lantion liikkeen symmetriaa, kylkien pituutta, yläraajojen myötäliikkeitä sekä mahdollisen ataksian muutosta, tuen tarvetta ja horjahtelua. Tarvittaessa videoidaan porraskävelyä tai esim. kuntoutujan ryhdin muutosta sekä ojentautumista terapiahevosta harjatessa.

Käyntikertalomakkeeseen (liite 22) kirjataan kuntoutujan yksilöllinen harjoitustaso ratsastusterapiajaksoa aloitettaessa, kerta kerralta jakson loppuun saakka. Siinä näkyy mm. harjoitteiden vaikeustason lisääntyminen, käsituen tarpeen vähentyminen harjoituksissa, muutos alaraajoja venyteltäessä, mahdollisen kivun esiintyminen sekä potilaan jaksaminen (hengästyminen yms). Joka käyntikerralta kirjataan havainnoinnin pohjalta mm. ryhti ja symmetria sekä niiden ylläpysyminen. Myös haastatellen saadut tiedot kirjataan.

Käytössä on myös Centered Riding Instructor Worksheet, johon voi piirtäen tai kirjoittaen kuvata kuntoutujan asennon terapiahevosen selässä (liite 23).

Vaikka ratsastusterapia toteutuu talliloissa on ratsastusterapian yhteydessä mahdollista tehdä esim. 10 metrin kävelytesti (liite 24), Timed up and go (liite 25) ja/ tai tuolilta ylösnousu 30 sekunnissa (liite 26) riippuen kuntoutujan toimintakyvystä ja testauksen tarpeesta. Tarvittaessa ratsastusterapeutti on yhteydessä kuntoutujan fysioterapeuttiin, joka voi tehdä vielä tarkemmat testaukset. Yhdessä voidaan miettiä myös testitulosten muutoksia, syitä niihin ja mahdollisia muutoksia terapiassa tai muita kuntoutujalle sopivia testejä. Käytössä on myös VAS-kipujana sekä kipupiirros (liite 27).

Vuoden 2011 alusta otetaan käyttöön RAND-36 terveyteen liittyvän elämänlaadun mittarina (liite 28). sen tavoitteena on kartoittaa terveydentilaa ja hyvinvointia kahdeksalla ulottuvuudella (koettu terveydentila, fyysinen toimintakyky, psyykkinen hyvinvointi, sosiaalinen toimintakyky, tarmokkuus, kivuttomuus, roolitoiminta/ fyysisistä syistä johtuvat ongelmat sekä roolitoiminta/ psyykkisistä syistä johtuvat ongelmat).

5.6 Terapiamenetelmät ja harjoitteet

Ratsastusterapian toteutuspaikka (ratsastuskenttä, hiekkatiet, metsäpolut, pelto) valitaan kuntoutujan yksilöllisten tavoitteiden, tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Esim:

- Kovempi hiekkatie aktivoi toisia kuntoutujia paremmin, antaessaan voimakkaamman tuntemuksen terapiahevosen askelluksesta sekä kuuloeefektin, kuin pehmeämpi ratsastuskenttä.
- Lumihanki nostaa hevosen askelta ja tehostaa siten kuntoutujan työtä, mutta toisaalta saattaa aiheuttaa esim. kipua kuntoutujan selässä, jolloin maneesin tasainen hiekkapohja on parempi, vaikka kuntoutuja hyötyisi muuten lumen tuomasta lisätehostuksesta.
- Epätasainen pelto vaatii kuntoutujalta tehokasta hevosen liikkeisiin mukautumista askelten tullessa eritasoille ilman, että sitä voi täysin ennakoida.
- Alamäet tehostavat hevosen selän sivukallistusta ja siten useimmiten tehostaa kuntoutujan keskilinjan löytymistä.
- Lisäksi aina on huomioitava turvallisuustekijät sekä sääolot.

Toiminnalliset ja liikunnalliset harjoitteet nivoutuvat toisiinsa. Ratsastettaessa ensimmäisenä on ryhdin, symmetrian ja palleahengityksen etsiminen ja ylläpitäminen kuntoutujan yksilöllisten mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa terapeutti avustaa verballisesti ja/ tai manuaalisesti tai antaa mielikuvaharjoituksen tehtäväksi.

Maastossa hyödynnetään alusta, mäet ja poluilla mahdolliset puiden oksat (kehon hahmotus liikkeessä - oksien väistäminen) lisäten vaikeustasoa.

Ratsastuskentällä perusharjoitteina ovat pysähdykset, peruutukset, temponvaihtelut, käyntiin/ raviin siirtymiset aktivoiden fleksio- ekstensio- kontrollia. Kaarteet, voltit, ympyrät, kiemuraurat, täyskaarrot vaativat vartalonkierron ja painonsiirrot keskilinja säilyttäen. Etuosakäännöksissä tulee suora sivuttaisliike. Puomeilla hevonen nostaa askeltaan suurentaen kuntoutujaan välittyvää liikettä.

Lähes kaikki kuntoutujat ainakin kokeilevat ravia suoralla. Tasapainonhallinnan riittäessä voi kuntoutuja harjoitella ravia esim. ympyrällä juoksutettuna. Ravi mm. aktivoi tonusta ja tehostaa keskilinjan löytymistä. Osa kuntoutujista kokeilee myös laukkaamista.

Kuntoutuja ohjaa hevosta ensisijaisesti eri harjoitteisiin hengityksellä, painonsiirroilla ja ääniavuin. Perustahti valitaan yksilöllisesti; hitaampi ja tasaisempi tahti alentaa tonusta, reippaampi tahti aktivoi tonusta. Käsitukea vähennetään asteittain edistymisen myötä kahdesta kädestä yhteen, käsituetta ratsastamiseen ja ohjilla ohjaamiseen. Pohje avut otetaan käyttöön, jos niiden harjoittelu tukee kuntoutujan yksilöllisiä tavoitteita. Myös silmien sulkeminen tehostaa hevosen liikkeen vaikutusta ja oman kehon hahmotamista.

Kuntoutujan kyetessä mukautumaan hevosen liikkeeseen valmistauduttuaan tulevaan harjoitteeseen tehdään harjoituksia myös niin, että terapeutti tai avustaja pyytää hevosta esim. pysähtymään- siirtymään käyntiin ennalta toteutuskohtaa kertomatta.

Lisäksi kuntoutujan tarpeen mukaan tehdään venytyksiä, rentouttavia harjoitteita tai harjoituksia pohjautuen Alexander- tekniikkaan (Centered Riding) tai Feldenkreis- metodiin (The Murdoch method). Käytännössä myös opit NDT- ja MDT- menetelmistä sekä Affolter- konseptista näkyvät mm. terapeutin manuaalisessa työskentelyssä, tilanteiden suunnittelussa ja kuntoutujan toimintakyvyn analysoinnissa sekä maassa että ratsailla.

Tallitoiminnoissa hyödynnetään pääasiassa hevosen harjaamista, varusteiden laittamista ja pois ottamista, taluttamista sekä ruokkimista. Tavoitteena on mm. kuntoutujan ojentautuminen ja tasapainonhallinta, hienomotoriikan kehityksen tukeminen sekä monipuoliset taktilliset kokemukset mielekkään kokonaisuuteen nivoutuvan toiminnan kautta.

5.7 Ratsastusterapian dokumentaatio

Ratsastusterapian sisällön ja etenemisen dokumentaatioon kuuluvat seuraavat asiat:

- Ajanvarauksen kirjaaminen kalenteriin
- Asiakastietojen kirjaaminen asiakaskorttiin (liite 20)
- Myönnetyn kuntoutuspäätöksen tietojen kirjaaminen asiakaskorttiin
- Yhteistyötahot ja yhteistyön kirjaaminen asiakaskorttiin
- Terapiasopimuksen allekirjoittamisen kirjaaminen asiakaskorttiin
- Terapian yksilöllisten tavoitteiden ja suunnitelman kirjaaminen asiakaskorttiin
- Käyntipäivien ja peruutettujen aikojen kirjaaminen asiakaskorttiin
- Käyntipäiväraportin antamisen kirjaaminen asiakaskorttiin
- Käyntikertojen sisällön kirjaaminen käyntikertalomakkeelle (liite 22)
- Videoanalyysin kirjaaminen videointilomakkeelle (liite 21)
- Kuntoutuksen/ lähettävän tahon toimittamat asiakirjat
- Kopiot terapeutin kirjoittamista palautteista
- Asiakaspalautteet (liite 29)

Asiakastiedot kirjataan sähköisesti terapian alussa ja otetaan paperikopio terapian loputtua. Käyntikerrat kirjataan käsin käyntikertalomakkeelle joko välittömästi käyntikerran jälkeen tai viimeistään päivän päätteeksi. Käyntipäivämäärät lisätään asiakaskorttiin sähköisesti säännöllisin väliajoin. Kuvatut videot analysoidaan ja kirjataan käsin videointilomakkeelle. Ratsastusterapiapalautteet laaditaan Kelan lomakkeelle KU 117 terapiajakson päätyttyä tai viimeistään kuukautta ennen myönnetyn kuntoutusjakson päätymistä. Asiakaspalautteet hyödynnetään ja arkistoidaan.

Kirjalliset asiakastiedot ja muut asiakirjat säilytetään lukittavassa kaapissa. Tietokone on suojattu salasanalla ja varmuuskopiot otetaan säännöllisesti.

6 LAADUN MITTAUS, ARVIOINTI JA PARANTAMINEN

6.1 Mittaus- ja arviointimenettelyt

Toiminimen mitattavina laatukriteereinä ovat asiakastyytyväisyys, ratsastusterapian vaikuttavuus, ratsastusterapiapalautteiden ja laskutuksen ajantasaisuus sekä jatkuva

täydennyskoulutus.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan kuntoutujilta saatavan palautteen avulla. Kirjallinen asiakaspalautelomake (liite 29) annetaan kaikille kuntoutujille käyntijakson lopulla. Myös suullinen palaute kirjataan. Saatuihin palautteisiin merkitään vuosi ja ne kerätään omaan kansioon. Tavoitteena on terapiatilanteiden arviointi kaikilta kohdilta hyväksi tai erinomaiseksi. Negatiivisen tai laatutavoitteet alittavan palautteen syyt ja korjaavien toimenpiteiden tarve selvitetään.

Ratsastusterapian vaikuttavuutta mitataan käyntijakson suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden saavuttamisen ja ratsastusterapian tarkoituksenmukaisuuden kautta. Tavoitteiden tulee tukea fysio- tai toimintaterapian tavoitteita ja tukea kuntoutujan kokonaisvaltaista kuntoutusta. Kun tavoitteiden saavuttaminen ei ole mahdollista ratsastusterapian keinoin tai ratsastusterapia muutoin enää tarkoituksenmukaista otetaan yhteyttä kuntoutujan terapeutoista vastaavaan tahoon. Jos/ kun kuntoutuja on edistynyt niin, ettei ratsastusterapia ole enää hänelle tarkoituksenmukaista, kerrotaan hänelle mahdollisuuksista harrasteratsastukseen alueellaan.

Ratsastusterapiapalautteiden ja laskutuksen pysyminen ajan tasalla tarkistetaan kalenterivuodelta. Tavoitteena on ratsastusterapiapalautteiden laatiminen pääsääntöisesti n. kahden viikon kuluessa käyntijakson päättymisestä tai viimeistään kuukautta ennen kuntoutusjakson päättymistä. Laskutus tehdään n. kuukauden välein. Jos poikkeamia on, lasketaan ylittynyt ajanjakso ja tarkastetaan niihin johtaneet syyt.

Terapeutin jatkuva koulutus pohjautuu ulkopuoliseen täydennyskoulutukseen. Terapeutti tuo koulutuksien sisällön tarkoituksenmukaisesti asiakastyöhön, hevoselle ja avustajille koulutuksen luonteesta riippuen. Mahdollisuuksien mukaan terapiahevonon on mukana koulutuksessa tai avustajille tarjotaan tilaisuutta osallistua myös ulkopuoliseen koulutukseen. Laatutavoitteena on vähintään viisi koulutuspäivää vuodessa ja kalenterivuoden toteutuneet koulutuspäivät lasketaan sekä kirjataan laaturaporttiin.

Lisäksi toiminimen toiminnan laatua pyritään parantamaan avoimuudella ja jatkuvalla arvioinnilla. Havaitut puutteet ja kehitysideat sekä niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet tai hankinnat kirjataan.

6.2 Laaturaportit

Laatutavoitteiden toteutumista arvioidaan vuosittaisessa laaturaportissa. Raporttiin kerätään yhteenvedot laatukriteerien eri osioista. Raportissa käsitellään mahdolliset poikkeamat syineen, toteutetut ehkäisevät tai korjaavat toimenpiteet sekä toimenpiteiden tarve jatkossa. Lisäksi raporttiin kirjataan mahdolliset puutteet ja kehitysideat sekä asetetaan laatutavoitteet seuraavalle vuodelle. (liite 6)

6.3 ITE SINKKU itsearviointilomake

Laadunhallinnan tasoa kartoitetaan säännöllisesti ITE SINKKU- työyksikön itsearviointilomakkeella menetelmän ohjeistuksen mukaisesti (liite 30). Tavoitteena on laadun ja laatujärjestelmän jatkuva parantaminen kertyneen kokemuksen ja saavutettujen tavoitteiden myötä.

Lähteet

Hellstén, Kristiina – Röberg, Monica 2003. Kirjaa ja kehitä. Opas laadun kehittämiseen fysioterapia-alalle. Turku: Kvaliteekki.

ISO 9001 pk-yrityksille, Mitä tehdä – Ohjeita tekniseltä komitealta ISO/TC 176. 2002. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto.

Luettelo liitteistä

1. Kelan vaikeavammaisten avoterapia standardi, Versio 6/19.1.2010
2. Suomen Fysioterapeutit ry:n eettiset periaatteet
3. Fysioterapeutin laatusitoumus
4. Suomen Ratsastusterapeutit ry:n laatuperiaatteet
5. Ratsastusterapeutin omat eettiset periaatteet ratsastusterapiaan
6. Laaturaporttilomake
7. Palaute vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta
8. GAS-tavoitelomake
9. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785
10. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 30.3.2009/298
11. Henkilötietolaki 22.4.1999/523
12. Rekisteriseloste
13. Tietosuojaseloste
14. Avustajien kirjallinen ohjeistus työtehtäviin ja turvallisuuden huomiointiin
15. Turvallisuusasiakirja
16. Kuluttajaviraston ohjeet ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi
17. Potilasvahinkovakuutus, vastuuvakuutus ja oikeusturvavakuutus
18. Salassapitovelvollisuus
19. Ratsastusterapiasopimus
20. Asiakaskortti
21. Videointilomake
22. Käyntikertalomake
23. Centered Riding Instructor Worksheet
24. 10 metrin kävelytesti
25. Timed up and go
26. Tuolilta ylösnousu 30 sekunnissa
27. VAS-kipujana sekä kipupiirros
28. RAND-36 terveyteen liittyvän elämänlaadun mittari
29. Asiakaspalautelomake
30. ITE SINKKU - itsearviontilomake

Turvallisuusasiakirja

Tmi Ratsutila Päivölä
2010

Sisällys

1	YLEISTÄ YRITYKSESTÄ	3
2	TALUTTAJAT JA AVUSTAJAT	4
3	ASIAKASRYHMÄT	4
4	TURVALLISUUSVÄLINEET JA HENKILÖSUOJAIMET	5
5	TERAPIAHEVONEN JA SEN VÄLINEET SEKÄ VARUSTEET	5
6	RAKENNUSTEN JA RAKENTEIDEN HUOLTO SEKÄ PALO- JA PELASTUSSUUNNITELMA	8
7	RISKIEN ARVIOINTI JA TURVALLISUUDEN SUUNNITTELU	8
8	TOIMINTAOHJE ONNETTOMUUS- JA HÄTÄTILANTEITA VARTEN	9
9	ONNETTOMUUSKIRJANPITO JA ONNETTOMUUDEN SYYN TUTKINTA	10
	Lähteet	11

1 YLEISTÄ YRITYKSESTÄ

Tmi Ratsutila Päivölä on aloittanut toimintansa vuonna 1996 Espoossa omissa tiloissa. Muuton myötä v. 2003 toiminta on jatkunut vuokratallilla ensin Vaasassa ja 8.10.2005 lähtien Mustasaarella. V. 2009 toiminimi muutti takaisin Espooseen, tosin vuokratilat sijaitsevat Kirkkonummella.

Toiminnan alkaessa kohderyhmänä oli harrasteratsastajat mukaan lukien vammaisratsastajat. Vuodesta 2000 uutena osa-alueena liittyi ratsastusterapia.

Toiminimen toiminnasta vastaa Inke Rapeli, ammatiltaan fysioterapeutti, NDT-terapeutti ja ratsastusterapeutti-SRT. Lisäksi hän on Centered Riding-ohjaaja ja Suomen Ratsastajainliiton hyväksymä vammaisratsastusohjaaja sekä ratsastusvalmentaja.

Toiminimi työllistää sivutyönä osa-aikaisesti, pääasiassa viikonloppuisin ja etusijalla ovat ratsastusterapiaan tulevat kuntoutujat. Yksittäiset tunnit harrasteratsastajille ovat erikseen sovittavissa.

YHTEYSTIEDOT

Yhteyshenkilö: Inke Rapeli

Postitusosoite: Kaivomestarinkatu 8 A 1

02770 Espoo

Käyntiosoite: Westerkullantie 159

02510 Kirkkonummi

Puhelin: 040-7336937

Sähköposti: inke.rapeli@ratsutilapaivola.net

Turvallisuudesta vastaava henkilö: Inke Rapeli

- Turvallisuuden suunnittelu, ohjeistus ja valvonta
- Hevosten ja taluttajien/ avustajien koulutus sekä harjoittaminen
- Ensiapuvälineistä vastaaminen
- Onnettomuuksien ja läheltä piti tilanteiden kirjaaminen ja ilmoittaminen
- Pelastusteiden kulkukelpoisuuden valvonta

2 TALUTTAJAT JA AVUSTAJAT

Taluttajan ja avustajan tarve mietitään kuntoutujakohtaisesti turvallisuus huomioiden. He ovat hevosmiestaitoisia henkilöitä, jotka ovat joko käyneet Suomen Ratsastajainliiton peruskurssin vammaisratsastuksessa taluttamiseen/ avustamiseen ja/ tai läpikäyneet työtehtävänsä terapeutin ohjauksessa ja terapiahevoseen tutustuen. Heille on myös kirjallinen ohjeistus työtehtäviin ja turvallisuuden huomiointiin. Käytettävissä on turvallisuusvälineinä pitävät hanskat ja kenkiin nastalliset liukuesteet.

3 ASIAKASRYHMÄT

Ratsastusterapia toteutetaan yksilöterapiana ja harrastetunnit ovat yleensä yksityistunteja, vain erikseen sovittuna mahdollista kahdelle ratsukolle. Samassa tilassa esim. ratsastuskentällä saattaa ajoittain olla muitakin ratsukoita, jolloin on erityisesti huomioitava turvavälit ja etäisyydet.

Ratsastajan tulee ilmoittaa etukäteen mahdolliset toimintakyvyn rajoitukset, sairaudet tai allergiat, jotta erityisesti ratsaille nousuun voi tarvittaessa suunnitella eri vaihtoehtoja ja avustajien määrä on riittävä turvallisuus huomioiden.

Kuntoutujien ja harrasteratsastajien tulee noudattaa tallin sääntöjä ja ohjeita. Kuntoutujan kuljettaja saa tarvittaessa ajaa auton suoraan tallin oven tai rampin edustalle.

4 TURVALLISUUSVÄLINEET JA HENKILÖSUOJAIMET

Ratsastusterapiassa kuntoutujalla on henkilösuojaimena turvakypärä, joita on kolme eri kokoa. Turvallisuusvälineenä on kuntoutujan remmillinen turvavyö, josta terapeutti/avustaja voi tarvittaessa pitää kiinni. Vöitä on kaksi eri kokoa. Kypärät ja vyöt säilytetään satulahuoneessa ja niiden kuntoa seurataan jatkuvasti. Tarvittaessa ne vaihdetaan uusiin. Vaatteet tulee olla sään mukaiset aiheuttamatta hankaumia. Jalustimia käytettäessä on kannalliset saappaat. Harrasteratsastajat eivät käytä turvavyötä, mutta muutoin ratsastusvarustus on sama. Myös turvaliivin käyttö on mahdollista, vaikka se jäykkyytensä puolesta estää terapeuttia/valmentajaa näkemästä ratsastajan vartalon käyttöä ja terapiassa ratsastavilla saattaa vaikuttaa vartalon tonukseen (hyödyllisesti/epäedullisesti?).

Terapeutilla on kuntoutujille potilasvakuutus ja toiminnan vastuuvakuutus. Harrasteratsastajat on ohjeistettu liittymään Suomen ratsastajainliittoon (mukana tapaturmavakuutus) tai ottamaan henkilökohtainen tapaturmavakuutus.

5 TERAPIAHEVONEN JA SEN VÄLINEET SEKÄ VARUSTEET

Terapiahevosena toimii ratsastusterapiaan soveltuva ja koulutettu ratsu. Ratsastajan painorajoitus on 100 kg. Ratsastusterapiavälineitä säilytetään satulahuoneessa ja niiden kuntoa seurataan jatkuvasti. Tarvittaessa ne vaihdetaan uusiin.

RATSASTUSTERAPIAVÄLINEISTÖ

	Kpl
Ramppi	1
Pyörätuoli luiskat	pari
Vaellussuitset	1
Värimerkilliset ohjat	1
Lisäohjat	1
Kuminauhat	1
Riimunaru, pitkä	1
Juoksutusliina	1
Juoksutusraippa	1
Terapiavyöt	3
Terapiahuovat	3
Peitot/ huovat	3
Geelipatja	1
Romaani	1
Rintaremmi	1
Takaaohjastusohjat	1
Raippa	1
Hevoskohtaiset varusteet	
Suitset	1
Koulusatula	1
Estesatula	1
Loimet	2
Riimut	
Riimunnarut	
Pintelit ja suojat jalkoihin	
Erikokoiset ja tuntuiset harjat	

Kaviokoukut

Centered Riding välineet

Terapiapallo	1
Tasapaino-ohja	1
Pikkukepit käsille	4
Digiflex sormille	2
Joustavat nauhat, eri vahvuuksilla	

Muut varusteet

Videointi ja valokuvaus välineet

Ratsastuskentän puomit, tolpat ja kartiot sekä peilit

Kypärät (3 eri kokoa) ja turvaliivi

Lisävaatteet; hanskat, kaulaliinat, korvaläpät, takit

Kengitysvälineet löystyneiden kenkien irrottamiseen ja irtokenkien takaisin kiinnittämiseen

Ensiapuvälineet hevosen haavojen yms. pienten tapaturmien varalta

Harrasteratsastuksessa käytetään samaa välineistöä huomioiden ratsastajan ratsastus- ja tavoitetaso.

VARAHEVONEN

Ratsastusterapeutti on työskennellyt toisen ratsastusterapiaan soveltuvan, tarpeen mukaan lainattavissa olevan, ratsun kanssa taatakseen ratsastusterapian jatkumisen mahdollisimman monelle kuntoutujalle terapiahevosen sairastumisen varalta. Ratsastajan painorajoitus on 70 kg. Myös avustajat tuntevat ko. ratsun.

6 RAKENNUSTEN JA RAKENTEIDEN HUOLTO SEKÄ PALO- JA PELASTUSSUUNNITELMA

Rakennusten ja rakenteiden huollosta vastaa talli ja sillä on oma palo- ja pelastussuunnitelma. Jauhesammuttimin, sammutuspeite, hätänumerot sekä ohjeet hätäilmoituksen tekemiseen ovat satulahuoneessa.

7 RISKIEN ARVIOINTI JA TURVALLISUUDEN SUUNNITTELU

RISKIT:

- Hevosen hoito tallissa; hevonen astuu varpaille, puree tai potkaisee
- Hevosen talutus; hevonen astuu varpaille, puree, tönäisee, vetää riimunnarun käsistä
- Ratsaille nousu rampilta; hevonen väistää ja kuntoutuja putoaa, kuntoutujan jalka jää rampin ja hevosen väliin, hevonen puree tai potkaisee terapeuttia/avustajaa
- Ratsastus: kuntoutuja putoaa hevosen selästä
- Ratsailta laskeutuminen maahan tai rampille; kuntoutuja laskeutuu liian nopeasti, ote irtoaa tai tasapainovaikeudet seistessä, hevonen väistää

Yleisimmät vammat ovat mustelmat, ruhjeet ja venähdykset.

Riskitekijöitä ennaltaehkäistään ohjeistamalla ja valvomalla toimintoja sekä jo hevosen/avustajien valinnalla ja koulutuksella.

TURVALLISUUSOHJEET RATSASTUSTERAPIASSA:

- 1) Hevosen hoito tallissa;
 - a) Hevosen kiinnitys vetosolmulla karsinassa.
 - b) Kuntoutujan ohjaaminen hevosen läheisyydessä liikkumisessa.
- 2) Hevosen hoito harjauspaikalla rampin vieressä;
 - a) Hevosen kiinnitys vetosolmulla ramppiin huomioiden onko kuntoutuja rampilla vai maassa.
 - b) Kuntoutujan ohjaaminen hevosen läheisyydessä liikkumisessa.
- 3) Hevosen talutus;
 - a) Kuntoutujan ohjaaminen hevosen taluttamisessa.
- 4) Hevosen ratsaille nousu rampilta;
 - a) Hevonen seisoo kylki rampissa kiinni.

- b) Kuntoutuja nousee ratsaille terapeutin kanssa ennalta sovitulla tavalla luvan saatuaan.
 - c) Terapeutti/ avustaja seuraa hevosen elekieltä ja mahdollisia liikkumista ennakkoivia painonsiirtoja toimien tarvittaessa.
 - d) Tarvittaessa rampilta lähdetään etuviistoon, jottei kuntoutujan jalka jää hevosen ja rampin väliin.
- 5) Ratsastus:
- a) Hevosen edeltävien päivien liikunnan määrä ja terapiaa edeltävä energiataso on huomioitu ja tarvittaessa se on esiliikutettu juoksuttamalla tai ratsastamalla.
 - b) Avustajan tarve mietitään huomioiden mm. kuntoutujan toimintakyky, hevosen energiataso, terapian toteutuspaikka (ratsastuskenttä, pelto, maasto) ja muu mahdollinen toiminta lähiympäristössä.
 - c) Tallin toiminnasta vastaava henkilö tietää ratsastusterapian ajankohdan, joka on valittu kuntoutujan, terapeutin, avustajien aikataulut sekä muu tallilla oleva toiminta huomioiden.
 - d) Pellolle tai maastoon lähtö ilmoitetaan vielä erikseen suunnitellun reitin kera.
 - e) Hevosella on kuntoutujan toimintakykyä vastaava varustus.
 - f) Kuntoutujalla on aina turvakypäri ja -vyö.
 - g) Vaaratilanteita ennakoidaan ja olosuhteiden muuttuessa yllättäen terapeutilla on oikeus keskeyttää ratsastus.
- 6) Ratsailta laskeutuminen maahan tai rampille;
- a) Ratsailta laskeutumistapa ja -paikka sovitaan ennalta kuntoutujan toimintakyky huomioiden.
 - b) Jos kuntoutuja laskeutuu rampille on hevosen kylki rampissa kiinni.
 - c) Kuntoutuja laskeutuu ratsailta vasta saatuaan terapeutilta luvan.

8 TOIMINTAOHJE ONNETTOMUUS- JA HÄTÄTILANTEITA VARTEN

Terapeutilla on aina puhelin mukana taskussaan. Ensiaputarvikkeet ja -ohjeet kuten hätänumerot ja ohjeet avun hälyttämisestäkin ovat satulahuoneessa.

Terapeutti on käynyt ensimmäisen EA 1-kurssin v. 1990 ja viimeisimmän v. 2009 (voimassa 20.3.2012 saakka). Läheltä pitää tilanteessa tai onnettomuuden tapahduttua on terapeutilla johtamisvastuu. Avustajan ollessa mukana turvaa hän ensisijaisesti hevosen ja terapeutti kuntoutujan.

9 ONNETTOMUUSKIRJANPITO JA ONNETTOMUUDEN SYYN TUTKINTA

Onnettomuudet ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ko. ratsastajan asiakastietoihin tapausilmoituslomakkeella. Tilanteista keskustellaan heti ratsastajan kanssa, analysoidaan syyt ja mukana olleiden henkilöiden toteutuneet toimintatavat sekä mietitään ennaltaehkäiseviä toimia ja miten toimitaan seuraavalla vastaavalla kerralla. Henkilökunta pohtii vielä tilannetta keskenään ja päättää toimintatavoista sekä tarvittaessa aikataulun muutosten toteuttamiseksi. Tapauksesta ilmoitetaan tarvittaville tahoille.

Lähteet

Kuluttajaviraston ohjeet ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi 2004. Kuluttajaviraston julkaisusarja 4/2004.